

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報告書

# 高齢者を対象としたごみ出し支援の 取組みに関するアンケート調査 結果報告



2015年10月

小島英子、多島良、秋山貴、横尾英史

※本調査結果に関するお問合せは、以下にお願いします。

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

担当：小島英子（こじまえいこ）、多島良（たじまりょう）

電話：029-850-2855 FAX：029-850-2830

住所：〒305-8506 茨城県つくば市小野川 16-2

E-mail：kojima.eiko@nies.go.jp（小島）、tajima.ryo@nies.go.jp（多島）

※本調査結果を引用される際は、以下のように記載をお願いします。

小島英子，多島良，秋山貴，横尾英史（2015）. 高齢者を対象としたごみ出し支援の取組みに関するアンケート調査結果報告. 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

## 高齢者を対象としたごみ出し支援の取組みに関するアンケート調査結果報告 概要

### 調査目的

全国の自治体を対象に、高齢者に対するごみ出し支援の取組み状況について把握することを目的とする。調査結果は、今後、同様の取組みを開始したい、あるいは、既にある取組みを改善したいと考えている自治体にとって、参考となる情報として取りまとめ、発信していく。

### 調査概要

手法：質問紙・郵送法

期間：2015年6月25日（木）発送、7月10日（金）〆切

対象：全国自治体の廃棄物部署

依頼数：1741、有効回答数：1137、有効回答率：65.3%

### 結果概要

#### 高齢化による廃棄物管理上の課題：

- ✓ 「今後、高齢化によりごみ出しが困難な住民が増える」と思う自治体は約9割（⇒ 問1、p.1）
- ✓ 高齢化により顕在化が懸念される廃棄物管理上の課題は、高齢者のごみ出し・分別、ごみ屋敷、集積所管理の担い手不足、収集の非効率化、遺品整理、空き家・空き地、医療系廃棄物・介護用おむつ処理、資源集団回収の存続など（⇒ 問7,41、p.26～28）

#### 高齢者を対象とした「ごみ出し支援制度」の導入状況：

- ✓ 高齢者を対象とした「ごみ出し支援制度」がある自治体は約2割（⇒ 問2、p.2）
- ✓ 支援制度がない自治体のうち「将来的には検討したい」とする割合は約4割（⇒ 問4、p.3）
- ✓ 支援制度の導入は2000年以降、増えている（⇒ 問12、p.9）
- ✓ 支援制度を設けていない理由は、人員・体制や予算の確保の難しさに加え、介護保険制度等でカバーされているから（⇒ 問5、p.4,5）

#### 「ごみ出し支援制度」の内容：

- ✓ 支援制度を設けている自治体のうち9割以上が「直接支援型」で、「コミュニティ支援型」は少数（⇒ 問9、p.6）
- ✓ 利用世帯の要件の設定は、自治体によって様々（⇒ 問10、p.7～9）
- ✓ 支援制度の収集体制は「直営」が64%、「委託」が28%。委託先は「一廃事業者」が51%、「シルバー人材センター」が31%（⇒ 問27,28、p.22）
- ✓ 安否確認のための声掛けは「全ての利用者に行う」36%、「希望者のみ」37%、「行わない」27%。声掛けを行う場合は「毎回必ず」59%、「ごみ・資源物が出ていないときのみ」24%（⇒ 問18,19、p.14）

#### 「ごみ出し支援制度」の効果や課題：

- ✓ 声掛けを行っている自治体のうち「高齢者の不調やトラブルを発見したことがある」のは約4割。早期発見から大事に至らずに済んだ事案が多い。（⇒ 問21、p.16）
- ✓ 支援制度の課題は「人員や体制の不足」32%、「ごみ・資源物が出されていないことがある」21%、「安否確認に時間が取られる」17%（⇒ 問26、p.19～21）



## 目次

有効回答数・有効回答率 .....	1
-------------------	---

### 全ての自治体を対象とした設問

問 1. 高齢者のごみ出しに関する認識として、最もあてはまるものを選択して下さい.....	1
問 2. 高齢者を対象とした「ごみ出し支援制度」を設けていますか .....	2

### ごみ出し支援制度がない自治体を対象とした設問

問 3. ごみ出しが困難な高齢者などを対象とした支援の取組みがあることをご存じですか .....	3
問 4. ごみ出し支援制度の導入を現在までに検討されたことはありますか .....	3
問 5. ごみ出し支援制度を設けていないのは何故ですか .....	4

### ごみ出し支援制度がある自治体を対象とした設問

問 8. ごみ出し支援制度の制度名を、お答え下さい .....	6
問 9. 貴自治体の支援制度は、「直接支援型」と「コミュニティ支援型」のどちらですか .....	6
問 10. 当該支援制度を利用することができる要件は何ですか.....	7
問 11. 当該支援制度は、障がい者を対象としていますか、特例を設けていますか.....	8
問 12. 当該支援制度の運用を開始したのはいつですか。 .....	9
問 13. 当該支援制度を 2015 年 6 月末現在、利用している世帯数をお答え下さい .....	10
問 14. 当該支援制度が対象としている分別品目、ごみ出し支援の範囲をお答え下さい.....	11
問 15. 当該支援制度の利用者は、何時までにごみを出しておく必要がありますか.....	12
問 16. 当該支援制度について、どのような手段で住民への周知を図っていますか.....	12
問 17. 当該支援制度では、利用者が利用料を支払う必要がありますか.....	13
問 18. 当該支援制度では、利用者に対して、安否確認のための声掛けを行っていますか.....	14
問 19. 利用者に対する声掛けは、どのような時に行うことになっていますか.....	14
問 20. 利用者が不在であった場合には、どのような対応をとることになっていますか.....	15
問 21. 声掛けによって、高齢者の不調やトラブル等の発見に繋がったことはありますか.....	16
問 22. 回収者に対して、声掛けの仕方や緊急時の対応に関する教育や研修を行っていますか.....	17
問 23. 教育・研修の内容として、あてはまるものを選んで下さい.....	17
問 24. 教育・研修の方法として、あてはまるものを選んで下さい.....	18
問 25. 当該支援制度の効果や利点として認識しているものを選んで下さい .....	19
問 26. 当該支援制度を運用する上で課題となっているものを選んで下さい .....	19

### 直接支援型の自治体を対象とした設問

問 27. 当該支援制度の収集体制は、直営か委託のどちらですか .....	22
問 28. 委託先はどちらですか.....	22

問 29. 当該支援制度の委託額（2014 年度・決算額）を教えてください .....	23
問 30. 当該支援制度の収集は専任・兼務のどちらで行っていますか.....	23
問 31. 当該支援制度に従事している人員の人数について、お答え下さい.....	24
問 32. 当該支援制度に利用している収集車両数について、お答え下さい.....	24
問 33. 対象品目をまとめて回収していますか、通常の回収と同じ曜日に回収していますか .....	24
問 34. 当該支援制度の普通ごみの回収頻度をお答え下さい .....	24

#### **コミュニティ支援型の自治体を対象とした設問**

問 35. 当該支援制度が対象としている支援団体・支援者の種別はどれですか.....	25
問 36. 当該支援制度に現在登録されている支援団体数、及び支援者数をお答え下さい.....	25
問 37. 当該支援制度の普通ごみの回収頻度をお答え下さい .....	25
問 38. 支援団体に支給している補助金の金額は幾らですか .....	25
問 39. 当該支援制度で支給している補助金の総額は幾らですか .....	25

#### **全ての自治体を対象とした設問**

問 6・問 40. 貴自治体内で、独自にごみ出し支援を行っている事例をご存じでしたら教示下さい .	25
問 7・問 41. 高齢化に伴い懸念される廃棄物管理上の課題について教示下さい.....	26

<b>添付資料：アンケート調査票.....</b>	<b>29</b>
---------------------------	-----------

有効回答数・有効回答率

自治体類型別の有効回答率は、政令指定都市で 90.0%、中核市・特例区・施行時特例市で 86.8%と高く、町村では 57.5%とやや低い。高齢化に伴う課題に関心があったり、ごみ出し支援制度を導入している自治体ほど、回答に積極的であると考えられることから、本調査結果を自治体類型別に解釈する際には、大規模な自治体についてはおおよそ実態を表しているが、小規模の自治体についてはやや偏りがある可能性があることに留意する必要がある。

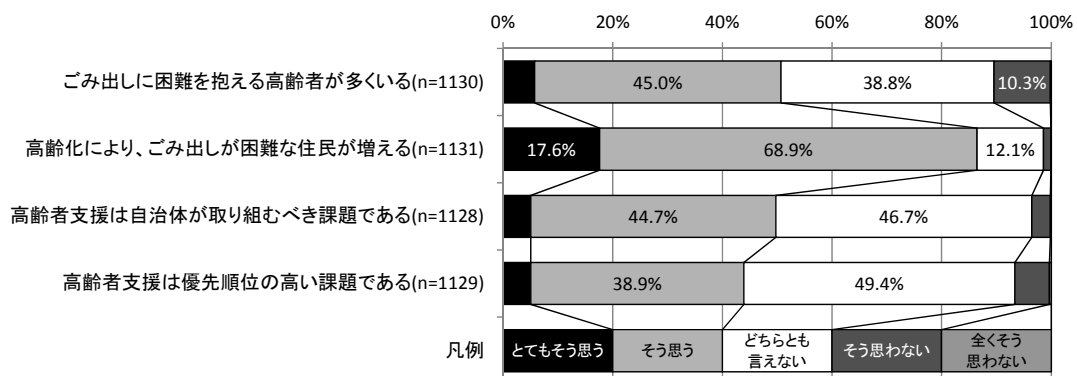
	依頼数	有効回答数	有効回答率
全体	1741	1137	65.3%
政令指定都市	20	18	90.0%
中核市・特例区・施行時特例市	106	92	86.8%
その他の市	687	493	71.8%
町村	928	534	57.5%

全ての自治体を対象とした設問：問 1, 2

「今後、高齢化によりごみ出しが困難な住民が増える」と思う自治体は約 9 割。自治体の規模が大きいほど、課題の認識は高い。

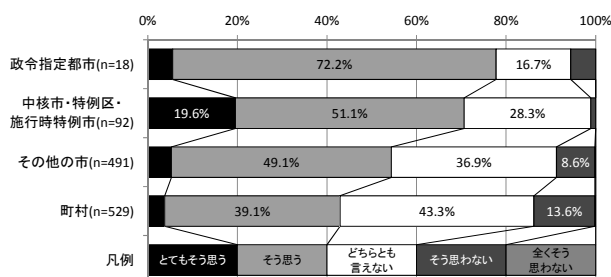
問 1. 高齢者のごみ出しに関する認識として、最もあてはまるものを選択して下さい。

高齢者のごみ出しに関する課題認識については、「今後、高齢化により、ごみ出しが困難な住民が増える」と思う割合が 9 割近くと高い。その他の課題認識についても 4~5 割が「とてもそう思う」「そう思う」としており、「そう思わない」の割合は 1 割か、それ以下と低い。

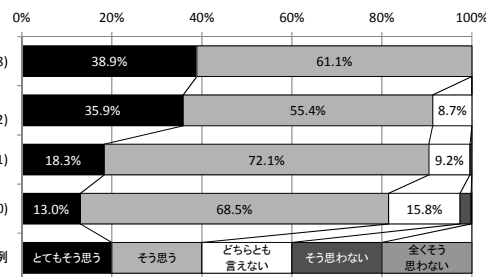


自治体類型別にみると、政令指定都市や中核市・特例区・施行時特例市で、高齢者のごみ出しを課題と認識している割合が高く、町村ではやや低い。

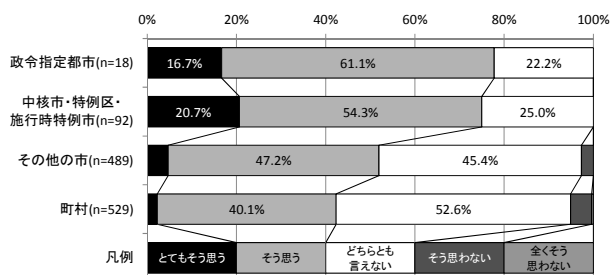
○ごみ出しに困難を抱える高齢者が多くいる



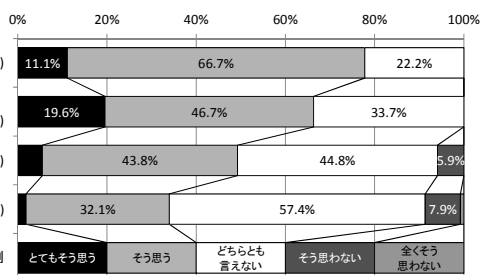
○高齢化により、ごみ出しが困難な住民が増える



○高齢者支援は自治体に取り組むべき課題である



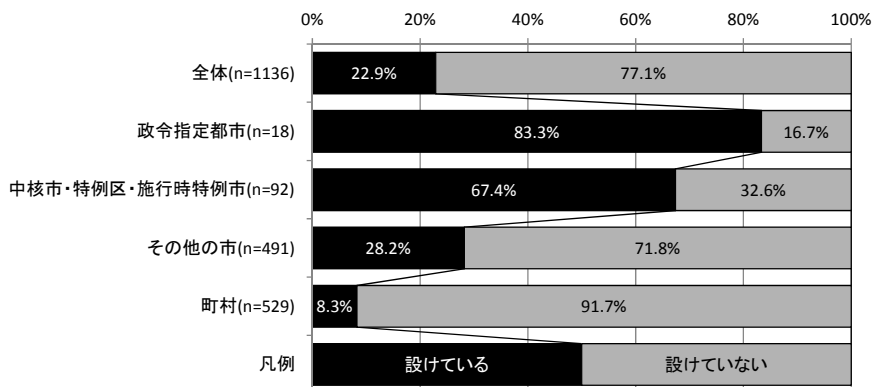
○高齢者支援は優先順位の高い課題である



高齢者を対象とした「ごみ出し支援制度」がある自治体は約 2 割。自治体の規模が大きいほど、支援制度を導入している。

問 2. 高齢者を対象とした「ごみ出し支援制度」を設けていますか。なお、全世帯で戸別収集を実施しているなど、高齢者に特化した制度がない場合には「設けていない」を選択して下さい。

高齢者を対象としたごみ出し支援制度を設けている自治体は、全体の 22.9%である。自治体類型別にみると、政令指定都市で 83.3%と高く、町村では 8.3%と低い。自治体規模が大きいほど、制度を導入していると言える。

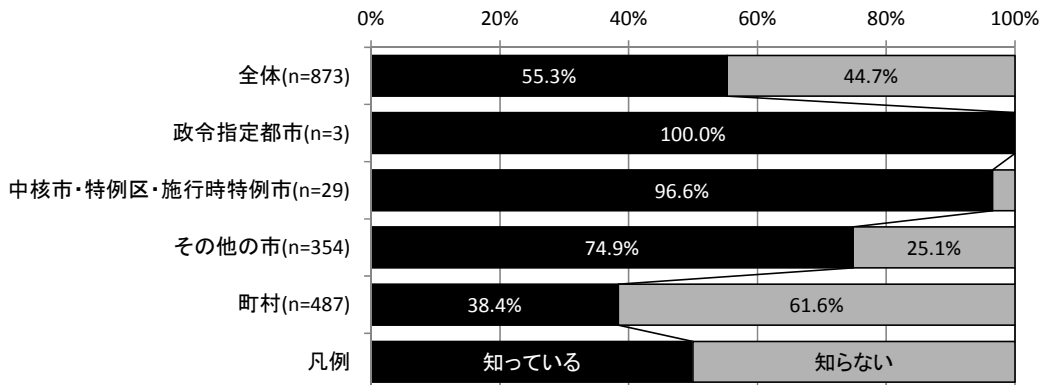




## ごみ出し支援制度がない自治体を対象とした設問：問3～7

問3. 一部の自治体で、ごみ出しが困難な高齢者などを対象とした支援の取組みがあることをご存じですか。

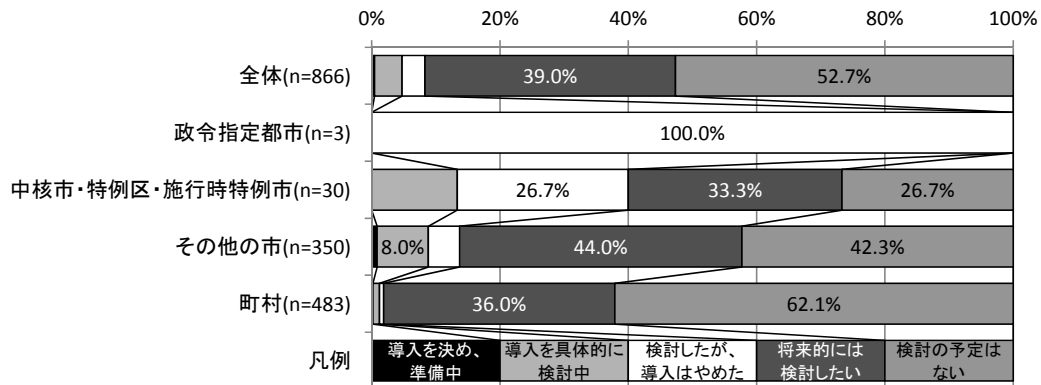
高齢者ごみ出し支援を行っていない自治体のうち、他の自治体での取組みについて「知っている」とする割合は55.3%。規模の大きい自治体では認知度が高く、規模の小さい自治体では低い。



支援制度がない自治体のうち「将来的には検討したい」とする割合は約4割。

問4. ごみ出し支援制度の導入を現在までに検討されたことはありますか。

高齢者ごみ出し支援制度の導入について、「将来的には検討したい」自治体は約4割。現在までに検討したことがある（「導入を決め、準備中」「導入を具体的に検討中」「検討したが、導入はやめた」の計）自治体は1割未満。政令指定都市では3市全てが、検討のうえで導入を見送っている。自治体規模が小さくなるほど、「検討の予定はない」とする割合が高くなる。

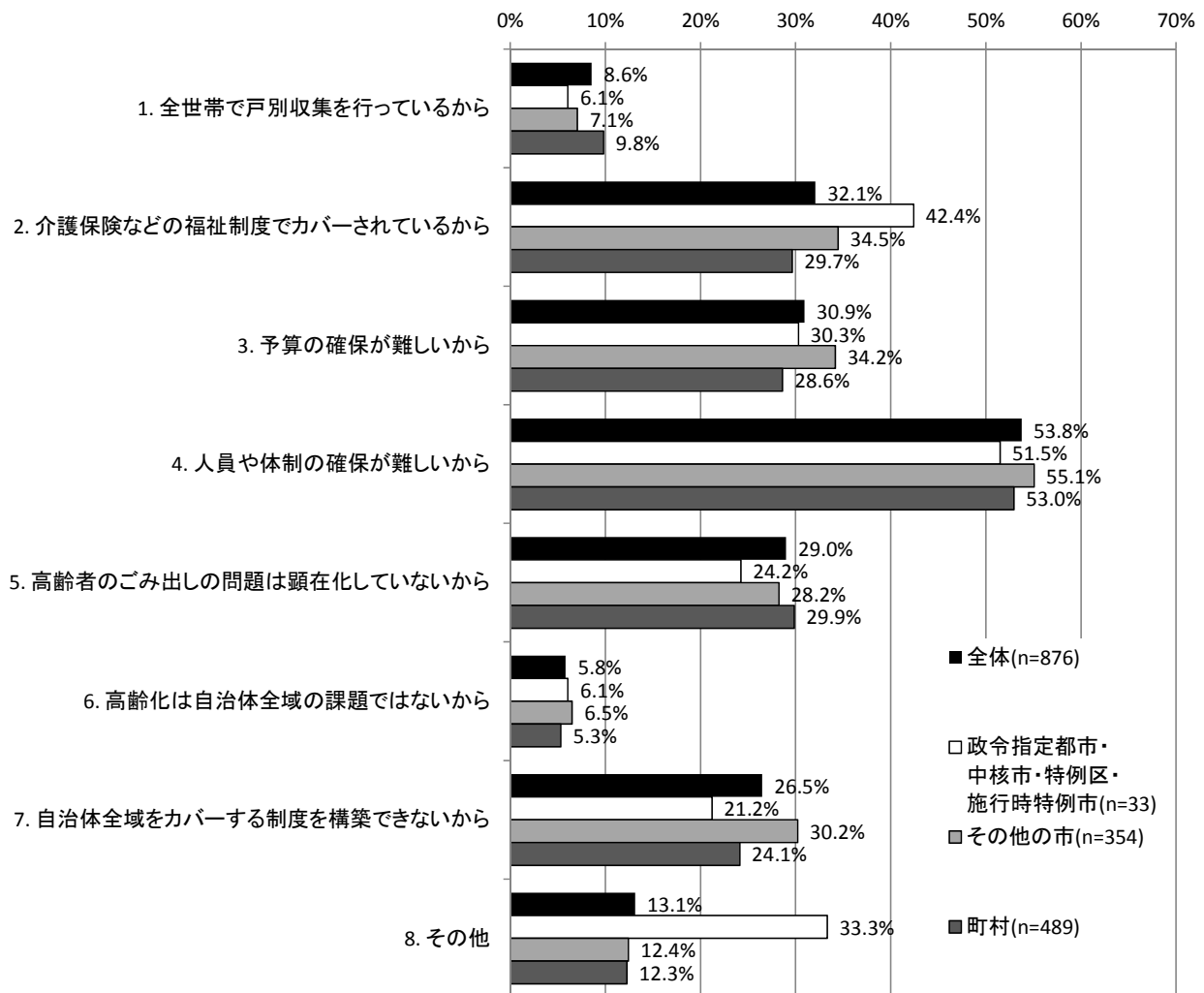


支援制度を設けていない理由は、人員・体制や予算の確保の難しさに加え、介護保険制度等でカバーされているから。特に、検討のうえで導入を見送った自治体の半数が、介護保険制度があることを理由に挙げている。

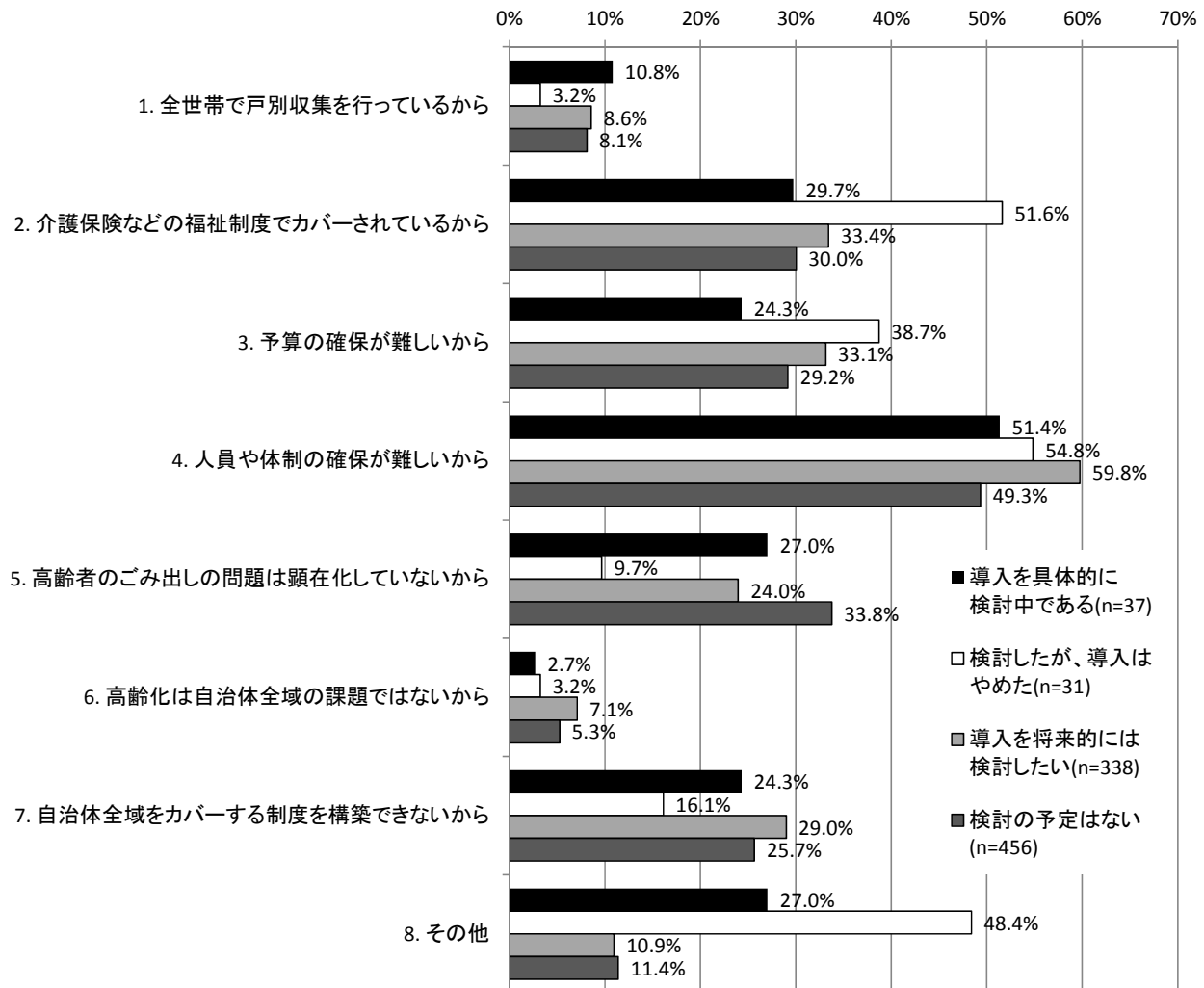
問 5. ごみ出し支援制度を設けていないのは何故ですか。既に導入を決めて準備中、あるいは具体的に検討中の場合は、現在まで制度がなかった理由として適当なものをお選び下さい。

当該支援制度を設けていない理由としては、「4.人員や体制の確保が難しいから」が53.8%、「2.介護保険などの福祉制度でカバーされているから」が32.1%、「3.予算の確保が難しいから」が30.9%の自治体で選択された。「5.高齢者のごみ出しの問題は顕在化していないから」を選択した自治体も29.0%と多い。

自治体類型別にみると「2.介護保険などの福祉制度」を理由とする割合が、大規模自治体で高い。一方、「3.予算」や「4.人員や体制」の確保を理由とする割合については、規模による違いはみられない。



当該支援制度を設けていない理由を、導入の検討状況（問4）でみると、「検討したが、導入はやめた」自治体では、「2.介護保険などの福祉制度でカバーされているから」（51.6%）や「8.その他」（48.4%）を理由とする割合が高い。



「検討したが、導入はやめた」自治体が「8.その他」の理由として挙げた自由記述の一部を以下に示す。

- ◇ 高齢者の自立支援や地域の方々とのネットワークを重視しているため、設置にいたっていない。
- ◇ 親戚を含む地域のつながりや協力など、インフォーマルで対応している。
- ◇ 自助・共助の推進を目指している時代に、公助的な考え方のサービスを実施することに疑義が生じている。
- ◇ 高齢者のごみについては、福祉対策全体の中での対応が必要なため。
- ◇ シルバー人材センターで、高齢者の生活を補助するサービスを行っており、その一環でごみ出しの補助も可能であるため。
- ◇ 平成27年7月から、一般廃棄物収集運搬許可業者が高齢者・障害者等のごみ搬出が困難な方や遺品整理等において搬出できるように許可項目を改正した。併せて介護保険の地域支援事業の本市における状況を見ながら、今後の導入について検討することとなった。

※問6は問40、問7は問41と統合して後述する。

ごみ出し支援制度がある自治体を対象とした設問：問 8～26

問 8. ごみ出し支援制度の制度名を、お答え下さい。

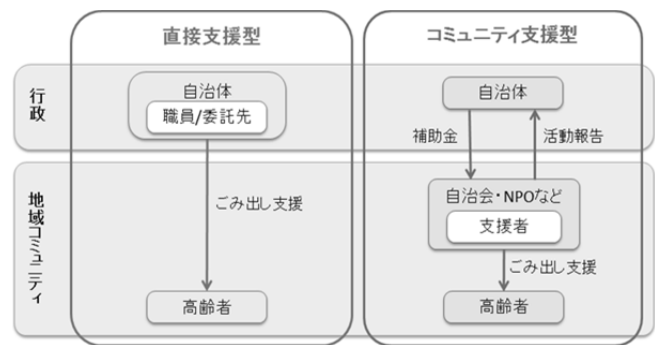
※省略

支援制度を設けている自治体のうち 9 割以上が「直接支援型」で、「コミュニティ支援型」は少数。

問 9. 貴自治体の支援制度は、「直接支援型」と「コミュニティ支援型」のどちらですか。下記の説明を読んだ上で、お答え下さい。

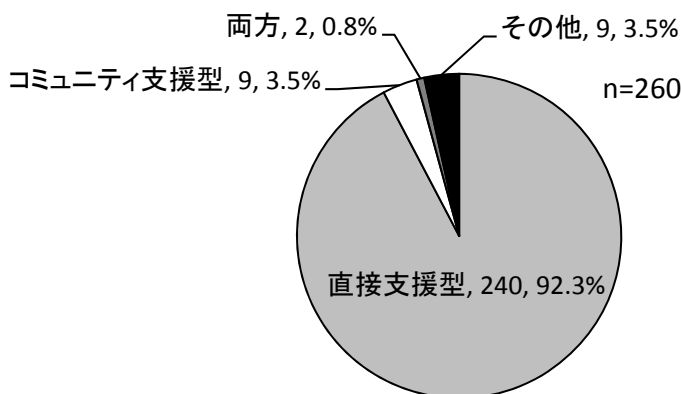
**直接支援型とは** 自治体が直接的に高齢者世帯のごみ出しを支援する制度。自治体職員が回収する場合と、回収業務を委託する場合がある。

**コミュニティ支援型とは** 自治体が、自治会や NPO など地域の支援団体へ補助金を支給し、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。



※「直接支援型」「コミュニティ支援型」は本調査で定義した用語です。

高齢者ごみ出し支援制度がある自治体のうち、9 割以上が自治体による直接支援である。



「その他」を選択した自治体の自由記述を以下に示す。

- ◇ 市のごみ収集委託業者の社会貢献活動の一環として市の要領により声かけ、戸別訪問収集を行う。覚書を締結し、市より依頼している。

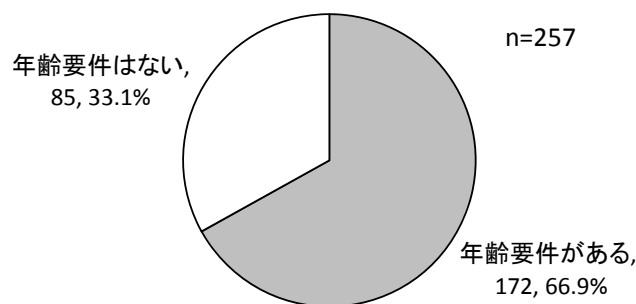
- ◇ 市民が排出する家庭ごみの収集受託業者及び事業所等のごみ収集を行う許可業者の社会貢献として自発的な福祉活動としている。
- ◇ ごみ出しに特化した事業ではなく、買物代行、草むしり等の高齢者等の支援メニューの一つとしてごみ出しがある。
- ◇ 可燃ごみ又は不燃ごみを、市で決められたステーションへ出すことができない高齢者世帯の方で、「ごみ出し」をお手伝いする方（補助者）が清掃工場『可燃ごみ、ペット・プラ、ペーパー類』、又は最終処分場『不燃ごみ』へ直接持ち込んだ場合に、処理料金を免除します。
- ◇ ごみの分別や搬出の困難な世帯に「ごみヘルパー」を派遣し、分別及び搬出を支援する。「ごみヘルパー」は、利用者が居住する町内の町内会長の推薦により市が委嘱する。謝金は市が支払う。
- ◇ 一般収集のステーションは別に、ごみ出しが困難なひとり暮らし世帯の高齢者のための特別ステーションを設けている。特別ステーションへのごみ出しは、ヘルパーや同居でない家族が行う。特別ステーションは大型容器を設置しているので、収集日の前日からごみ出し可。
- ◇ 共助に重点をおき、行政区等に支援や協力をお願いしている（補助金の支給はない）。共助の部分で難しい場合に初めて公助として市が直接（戸別）収集を行っている。
- ◇ 社会福祉協議会が独自事業として実施。町としては町社会福祉協議会に補助金を出している。

利用世帯の要件は、年齢、世帯構成、介護認定状況のそれぞれで、設定の仕方が自治体によって様々。障がい者も対象としている自治体は9割を超える。

問 10. 当該支援制度を利用することができる要件は何ですか。年齢、世帯構成、介護認定の状況のそれぞれについて、お答え下さい。

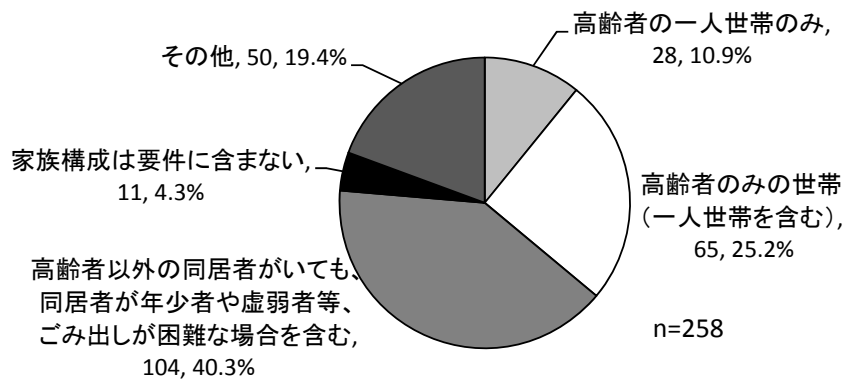
### ○年齢

年齢を要件としている自治体は 66.9%、年齢要件のない自治体は 33.1%。



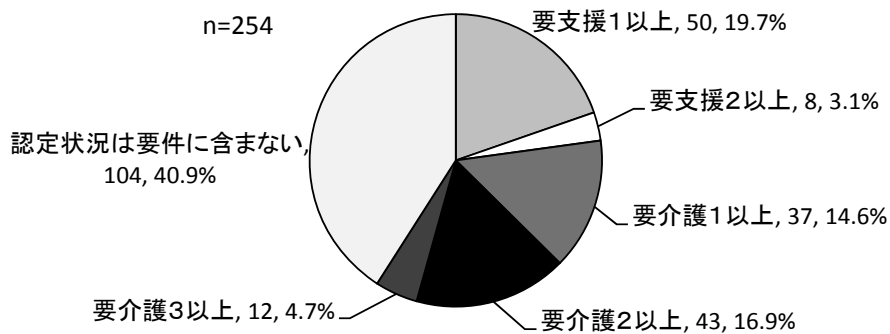
### ○世帯構成

世帯構成に関する要件は「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、ごみ出しが困難な場合を含む」が 40.3%と最も多く、「高齢者のみの世帯」が 25.2%、「高齢者の一人世帯のみ」が 10.9%と続く。「その他」の自由記述では、「協力が得られる非同居の親族や近隣住民の有無」や「身体・精神障がい者を含む」とする回答が多い。



### ○介護認定の状況

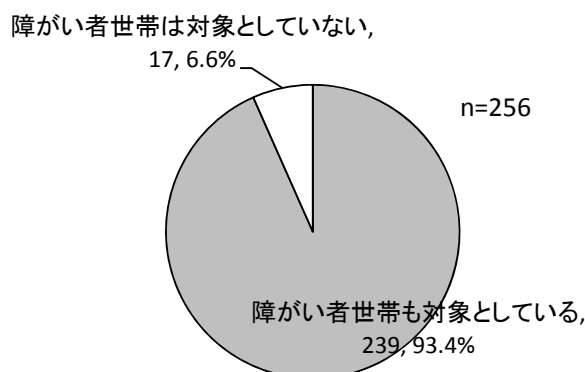
介護認定を要件としている自治体は約 6 割で、要支援 1 以上から要介護 3 以上まで、基準とする要介護状態区分には、ばらつきがある。



問 11. 当該支援制度は、障がい者を対象としていますか。また、それ以外の特例を設けていますか。それぞれお答え下さい。

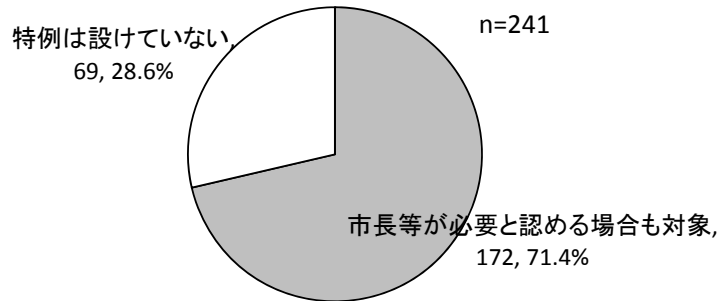
### ○障がい者

「障がい者世帯も対象としている」自治体は 93.4%に及ぶ。



○特例

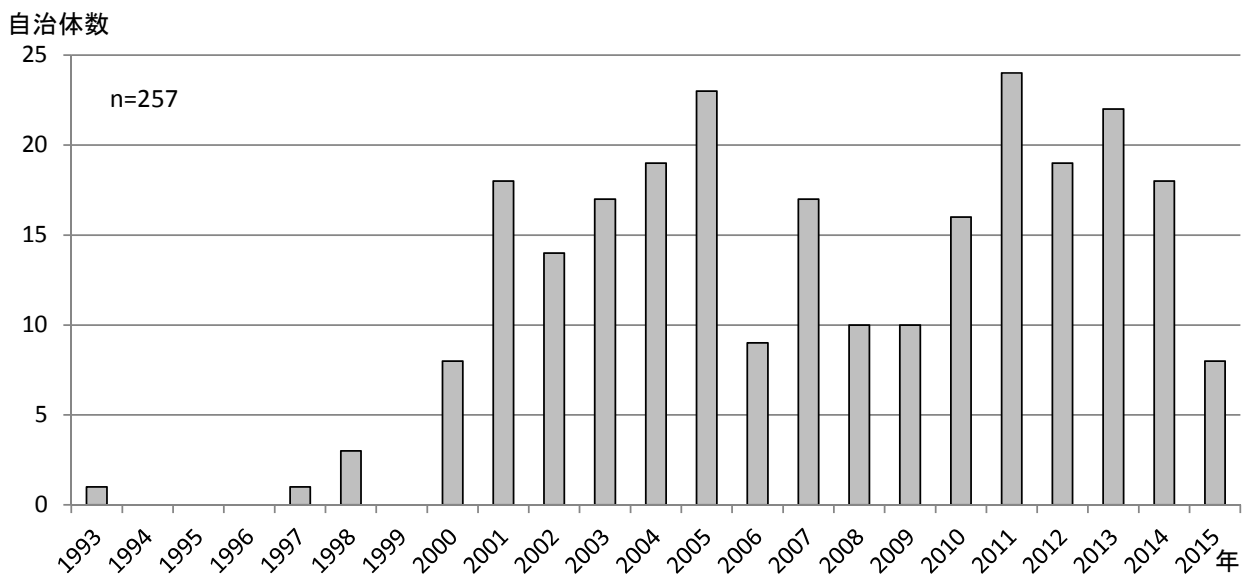
「市町村長や廃棄物部局長等が必要と認める場合は特例としている」自治体は 71.4%に及ぶ。



支援制度の導入は 2000 年以降、増えている。

問 12. 当該支援制度の運用を開始したのはいつですか。

当該支援制度の運用開始時期として、最も早いのは、粗大ごみのみを対象とする制度が 1993 年、普通ごみを対象とする制度が 1997 年である。2000 年以降、制度の導入が進んでいる。

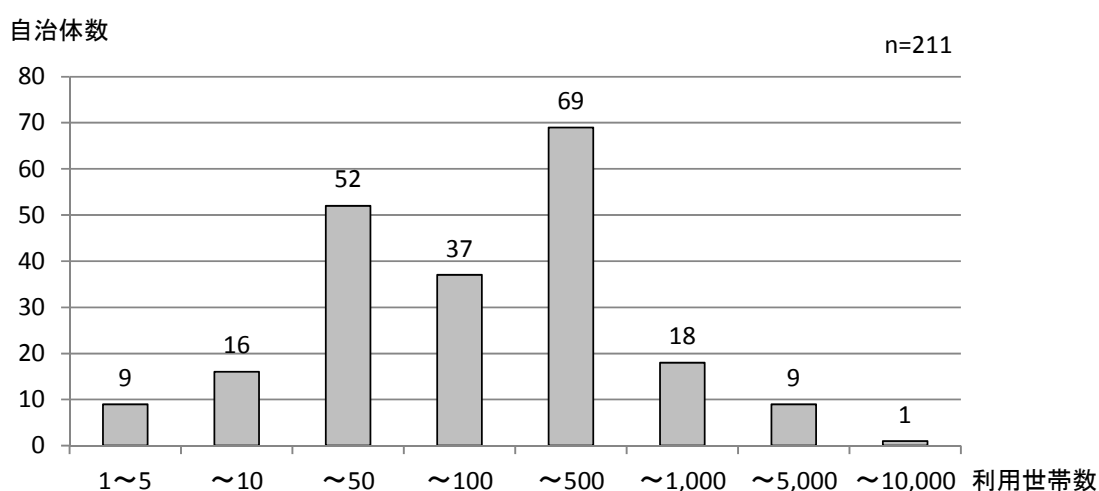


支援制度の利用世帯数は最小 1 世帯、最大 5,245 世帯。平均は、一般家庭 1,000 世帯あたり 2.9 世帯、高齢者のみの家庭 1,000 世帯あたり 14.4 世帯。自治体の規模が小さい方が、利用率は高い。

問 13. 当該支援制度を 2015 年 6 月末現在、利用している世帯数をお答え下さい。

※問 14 で「粗大ごみ」のみを対象としている自治体は累計世帯数が記載されており、「普通ごみ」「資源物」を対象としている自治体と世帯数の数え方が異なるため、「粗大ごみ」のみを対象としている自治体を除いて集計。

当該支援制度を利用している世帯数は、最小 1 世帯、最大 5,245 世帯、平均 266.6 世帯である。なお、支援制度は存在するが、調査時点で利用世帯がない 5 自治体は、集計から除いている。



自治体類型別に利用世帯数の平均値を出すと、政令指定都市では 1,542.7 世帯、町村では 24.4 世帯で、自治体規模が大きい方が、利用世帯数は多い。一方、利用世帯数を自治体の全世帯数、及び、高齢世帯数で除して 1,000 を掛けた場合には、全体で 2.9、14.4 (1,000 世帯あたり、1,000 高齢世帯あたりの順、以下同じ)、政令指定都市で 2.1、11.4、中核市・特例区・施行時特例市で 2.3、12.8、その他の市で 3.0、14.4、町村で 4.0、19.5 と、自治体規模が小さい方が、利用世帯の割合は高い。

	有効回答数	利用世帯数			(利用世帯数/ 全世帯数 <sup>注)</sup> × 1,000) の平均	(利用世帯数/ 全高齢世帯数 <sup>注)</sup> × 1,000) の平均
		平均値	最小値	最大値		
全体	211	266.6	1	5,245	2.9	14.4
政令指定都市	13	1,542.7	73	5,245	2.1	11.4
中核市・特例区・施行時特例市	57	373.7	3	1,857	2.3	12.8
その他の市	115	124.0	2	877	3.0	14.4
町村	26	24.4	1	110	4.0	19.5

注) 各自治体の「世帯数」、及び、「高齢世帯数」は、平成 22 年国勢調査のデータを用いた。「高齢世帯数」は「高齢単身世帯数 (65 歳以上の単身世帯)」と「高齢夫婦世帯数 (夫 65 歳以上、妻 60 歳以上の夫婦のみの世帯)」を足し合わせた。なお、本調査の利用世帯数には、障がい者など高齢以外の事情で支援を受けている世帯も含まれるため、数字の解釈には注意が必要である。



支援制度の対象品目は「普通ごみ+資源物」が5割、「普通ごみ+資源物+粗大ごみ」が3割。「普通ごみ」や「資源物」の搬出は、「玄関先から」が8割強、「家の中から」が2割弱。

問 14. 当該支援制度が対象としている分別品目はどれですか。また、対象品目のごみ出し支援の範囲は、右図のうちどれですか。なお、ごみ出し支援の範囲は、高齢者を対象とした支援制度でカバーされる範囲とし、例えば、玄関前から集積所までを支援制度で行い、集積所から清掃センターまでは通常の行政回収で輸送される場合、回答は「4」になります。

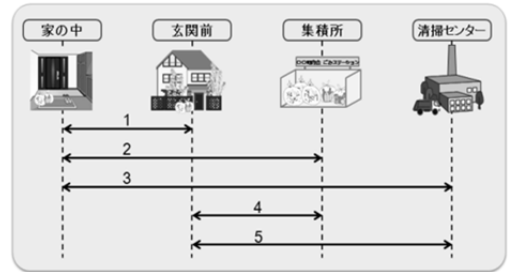
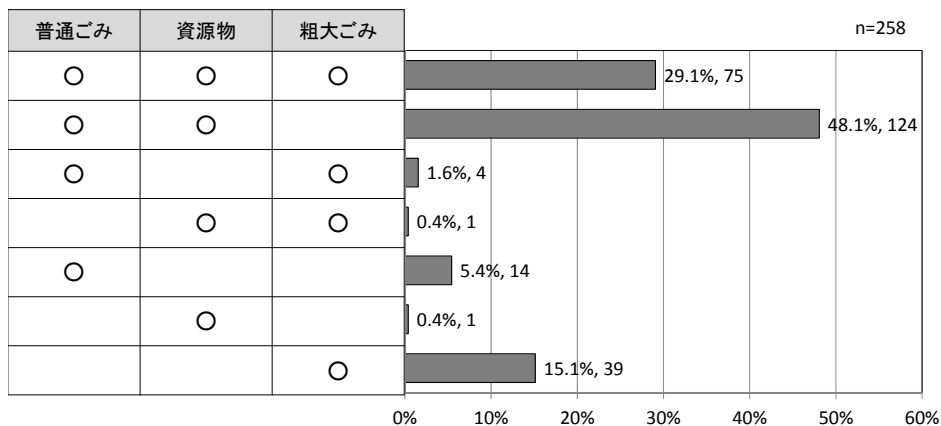


図 ごみ出し支援の範囲

### ○対象としている品目

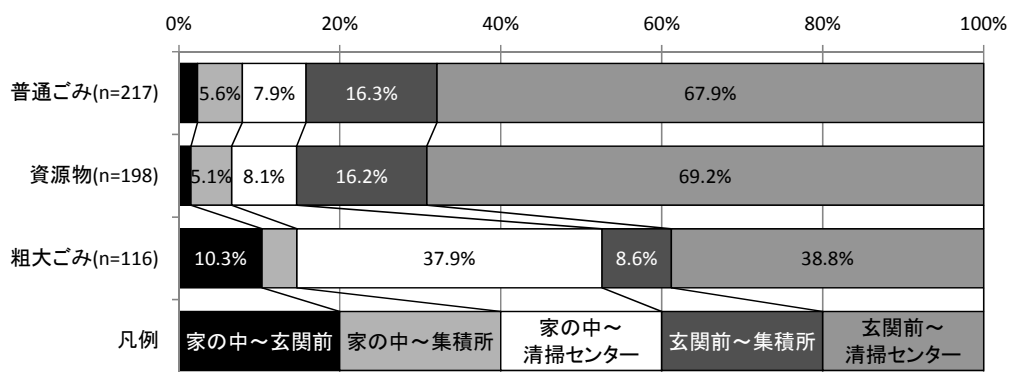
当該支援制度の対象品目は「普通ごみ+資源物」が48.1%と最も多く、「普通ごみ+資源物+粗大ごみ」が29.1%、「粗大ごみのみ」が15.1%と続く。



### ○ごみ出し支援の範囲

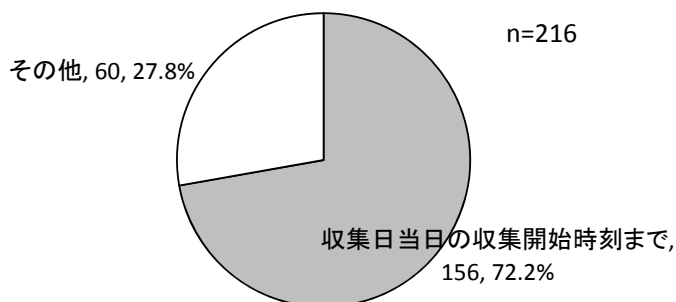
ごみ出し支援の範囲は、「普通ごみ」と「資源物」では「玄関前～清掃センター」が7割弱と多く、「玄関前～集積所」が約16%と続く。一方、「家の中」から搬出している自治体も約15%存在する。

「粗大ごみ」では「玄関前～清掃センター」と「家の中～清掃センター」の割合が共に4割弱と多い。



問 15. 当該支援制度の利用者は、何時までにごみを出しておく必要がありますか。普通ごみについてお答え下さい。

ごみ出し時間は、「収集日当日の収集開始時刻まで」とする自治体が 72.2%である。

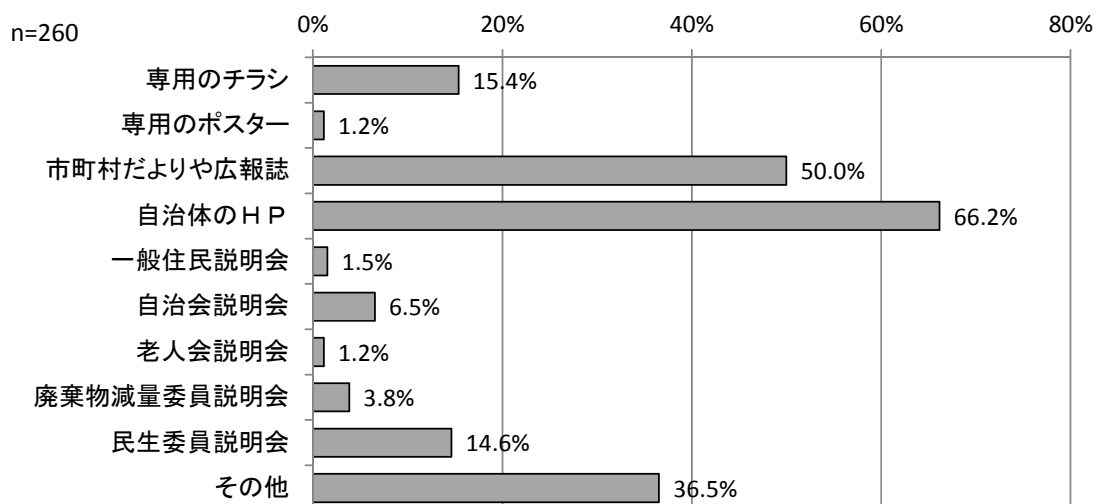


「その他」を選択した自治体の自由記述の主な内容、及び特徴的な内容を以下に示す。

- ◇ 世帯ごとに調整した時間。
- ◇ 訪問時までならいつでもよい。
- ◇ 午前収集と午後収集に分けて、それぞれ決められた時間。
- ◇ 指定日外排出用ごみ・資源収納容器（ハンディキャップ box）または集合住宅であればハンディキャップシールを貼ることで生活支援者がいつでも排出できる。
- ◇ 多くの世帯は介護ヘルパーが前日までにごみペールに入れている。

問 16. 当該支援制度について、どのような手段で住民への周知を図っていますか。

住民への周知方法は「自治体のホームページに掲載」が 66.2%、「既存の市町村だよりや広報誌に掲載」が 50.0%と多く、「専用のチラシを配布」が 15.4%、「民生委員への説明会を開催」が 14.6%と続く。



「その他」を選択した自治体の自由記述の主な内容を以下に示す。

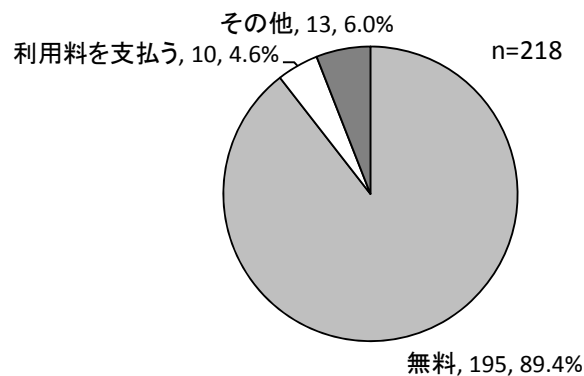
- ◇ 地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、社会福祉協議会を介して周知。
- ◇ 居宅介護支援専門員（ケアマネージャー）研修会で説明。
- ◇ 行政区長代表者会で説明。
- ◇ 介護保険事業者連絡会で説明。
- ◇ 高齢者支援課、障害者福祉課の窓口にて周知。
- ◇ 介護サービス、介護予防サービス提供事業所にチラシ配布。
- ◇ 町会長、民生委員、児童委員に専用チラシを配布。
- ◇ ごみ分別冊子、高齢者向け冊子に掲載。
- ◇ 介護保険の保険料通知に高齢者向けサービスのパンフレットを同封し、その中の1サービスとして掲載。
- ◇ 相談があった場合に紹介。

「普通ごみ」や「資源物」を対象とした支援制度は「無料」89%、「利用料を支払う」5%。

問 17. 当該支援制度では、利用者が利用料を支払う必要がありますか。ある場合には、金額を（1回あたり、あるいは月額で）お答え下さい。

※「粗大ごみ」は通常の処理手数料がかかる場合が多いので、問 14 で「粗大ごみ」のみを選択した自治体を除いて集計。

「普通ごみ」や「資源物」のごみ出し支援の利用料は「無料」とする自治体が 89.4%である。「利用料を支払う必要がある」（4.6%）場合の金額は、1回あたり 50 円から 150 円、月額 500 円から 800 円である。「その他」（6.0%）は主に、通常の有料指定ごみ袋を利用する場合と、高齢者生活支援サービスの一環としてごみ出しを行っていて、時間当たりの金額が決められている場合である。

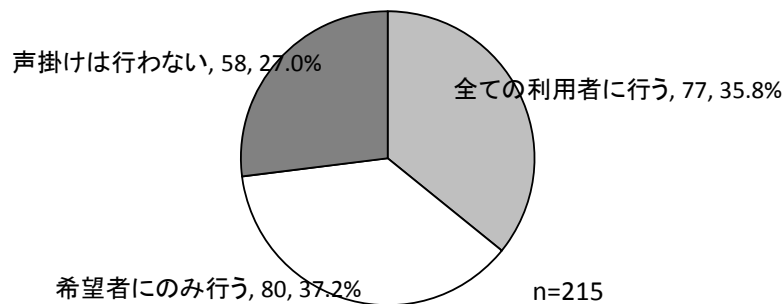


安否確認のための声掛けは「全ての利用者に行く」36%、「希望者のみ」37%、「行わない」27%。声掛けを行う場合は「毎回必ず」59%、「ゴミ・資源物が出ていない時のみ」24%。不在連絡票や不在札など、自治体によって工夫がみられる。

問 18. 当該支援制度では、利用者に対して、安否確認のための声掛けを行っていますか。

※「粗大ゴミ」の回収時の声掛けは、日常の安否確認を目的としたものではないと判断し、問 14 で「粗大ゴミ」のみを選択した自治体を除いて集計。

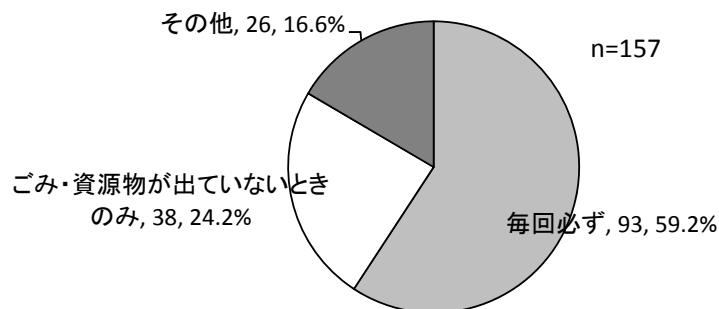
安否確認のための声掛けは、「全ての利用者に行く」が 35.8%、「希望者のみに行く」が 37.2%、「声掛けは行わない」が 27.0%と自治体によって対応が分かれている。



問 19. 利用者に対する声掛けは、どのような時に行うことになっていますか。

※問 14 で「粗大ゴミ」のみを選択した場合を除き、かつ、問 18 で「全ての利用者に行く」「希望者のみに行く」を選択した場合のみ対象。

声掛けは、「毎回必ず」行うが 59.2%、「ゴミ・資源物が出ていない時のみ」行うが 24.2%である。



「その他」を選択した自治体の自由記述のうち、特徴的な内容を以下に示す。自治体によって、声掛けの基準を工夫して設定している。

- ◇ 夏場 30℃を超える日等は当日搬出がないと声かけを行う。それ以外は 2 回連続で搬出がない場合に連絡。
- ◇ 声掛けと見守り収集を実施し、声掛けは回収日（週 2 回）に毎回、見守りは 3 回続けて排出がない場合に、福

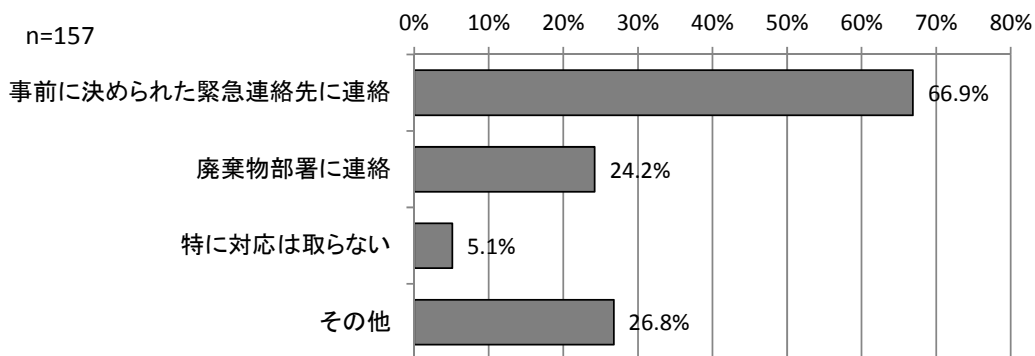
祉支援包括センターに連絡する制度になっている。

- ◇ ①回収業者：ごみ排出の有無を報告書に記載し、毎日業務終了後クリーンセンターへ連絡 ②クリーンセンター：特に連絡も無い状態で2週間以上ごみの排出がない場合、自宅に電話で連絡。
- ◇ 一週間程度ごみの排出がない、または新聞が溜まっている等、異変があった場合。
- ◇ 声掛けではなく、カードを配布し、ごみの無い時にカードを出してもらい、カードもごみも無い場合に事前に聞いている連絡先に連絡。
- ◇ 以前は、声掛けをしていたが、本人が対応するのが大変とのこともあり、今ではほとんど声掛けをしていない。数回ごみがでていない時に安否確認をしている。
- ◇ 声掛けではなく、宅外からの生活状況のみ確認。

問 20. 声掛けを行い、利用者が不在であった場合には、どのような対応をとることになっていますか。

※問 14 で「粗大ごみ」のみを選択した場合を除き、かつ、問 18 で「全ての利用者に行う」「希望者にのみ行う」を選択した場合のみ対象。

声掛けをして利用者が不在であった場合、「家族や民生委員など、事前に決められた緊急連絡先に連絡をする」が 66.9%、「廃棄物部署に連絡をする」が 24.2%である。



「その他」を選択した自治体の自由記述のうち、特徴的な内容を以下に示す。不在連絡票や不在札の導入、利用者に応じた対応を事前に決めておくなど、自治体による工夫がみられる。

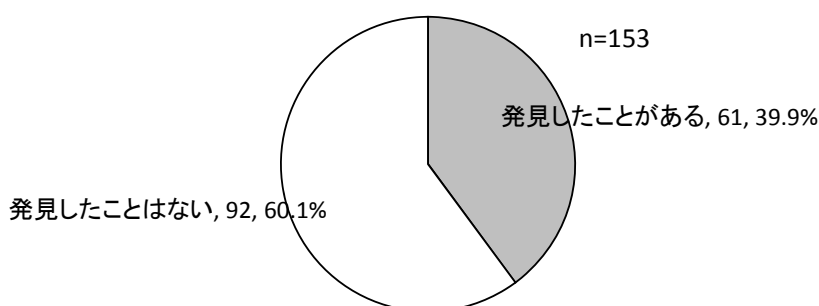
- ◇ 1. 収集員が当課に連絡 2. 当課は利用者宅に電話で安否確認 3. 電話の応答がなければ、緊急連絡先へ連絡。
- ◇ 「事前に決められた緊急連絡先に連絡をする」とともに、事前に把握している本人の行動範囲(通院先や利用タクシーなど)を確認する。
- ◇ 不在連絡票をポストに投函し、収集日の 15 時まで市へ連絡をもらう。連絡がない場合は、市から利用者または緊急連絡先へ連絡する。
- ◇ 出かけている時は「不在札」を収集職員だけが、気づく所においてもらっている。
- ◇ 「ふれあいカード」という声掛け不要のカードが出ている場合は、特に対応しない。カードが出ておらず、ごみが出ていなかったり、通常と様子が違う場合は、関係課や警察、消防などに連絡する。
- ◇ 当初の面接時に取り決めたとおりに対応する。持病の有無、痴呆症の進行具合等、個々に対応は異なる。不在投函用紙は必ずポストに投函する。

声掛けを行っている自治体のうち「高齢者の不調やトラブルを発見したことがある」のは約 4 割。亡くなっている利用者の発見に繋がったケースが約 1 割ある一方で、早期発見から大事に至らずに済んだケースも多い。

問 21. 今まで声掛けによって、高齢者の不調やトラブル等の発見に繋がったことはありますか。ある場合には、具体的な状況をお書き下さい。

※問 14 で「粗大ごみ」のみを選択した場合を除き、かつ、問 18 で「全ての利用者に行く」「希望者にのみ行く」を選択した場合のみ対象。

声掛けによって高齢者の不調やトラブル等を「発見したことがある」自治体は 39.9%に及ぶ。



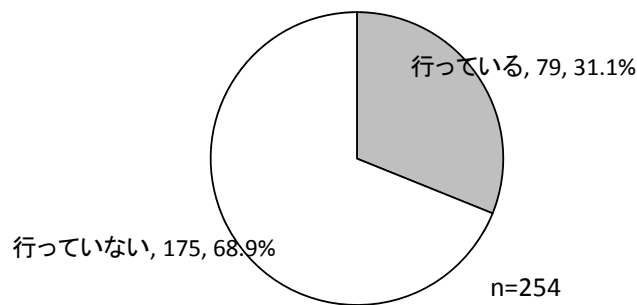
「発見したことがある」を選択した自治体の自由記述のうち、特徴的な内容を以下に示す。亡くなっている利用者の発見に繋がった事案は 14 自治体が記載しており、声掛けを行っている自治体の約 1 割に及ぶ。一方で、早期発見から大事に至らずに済んだ事案も多い。

- ◇ 利用者の安否確認が出来なかったため、緊急連絡先(親族)に連絡して確認してもらったところ、自宅内で死亡していた。
- ◇ 訪問した際外出している目印がなく、呼び鈴・電話に反応がなかった。テレビがつけっぱなしだったが人の気配はなかった。介護担当部署が安否確認をしたところ、風呂場で亡くなっているのが見つかった。
- ◇ 対象者の家に到着して声かけをおこなうと、応答もなく鍵も閉まっていた。携帯電話に連絡するが、留守番電話につながったので裏にまわり居間の窓から室内を確認すると、倒れている対象者を発見。すぐに 119 番通報し、救急隊を要請、ケアマネージャーに連絡、状況を伝える。救急隊到着後、居間まで誘導し、経過報告した。
- ◇ 職員が声かけをしたが応答がなく、雨戸側から会話にならない応答があり、緊急連絡先の看護師に連絡したが、安否確認できず、さらに緊急連絡先の長男に連絡し、交番に連絡する了解を得て、訪問し声かけをしたが変わらなかったため、窓ガラスを割り入った。利用者は転倒していたので、救急車で搬送し、命に別状はなかった。
- ◇ ドアの前にごみがなかったため、インターホンを鳴らしたが応答なし。中にある様子があり、いやな感じがした従事職員が清掃事務所に連絡。事務所からケアマネージャーに連絡⇒発見⇒病院へ。事なきを得た!
- ◇ マンション内の玄関口で声かけを行った。室内に人の気配があるにも関わらず応答がなかった。室内は暖房されている様子だったため、収集担当者から清掃事業所に連絡。事業所から親族へ連絡をとり、親族が来るまで現地で待機し、その後救出、救急車による搬送。火災にもなりかけていた。
- ◇ 熱中症による意識混濁者の救出。
- ◇ 認知症の予兆を発見し、介護支援専門員へ報告した。
- ◇ 利用者宅に不審な業者が訪れていたため、ケアマネージャーに連絡した。

回収者に対する教育・研修を「行っている」自治体は31%。内容は「不在時・緊急時の対応」81%、「声掛け・安否確認の仕方」72%、「高齢者に対する接し方」が56%。認知症サポーター養成講座や救命講習を行う自治体も。

問 22. 回収を行う職員や委託先の従事者、自治会や NPO の支援者に対して、声掛けの仕方や緊急時の対応などに関する周知徹底のための教育や研修を行っていますか。なお、教育・研修には、留意事項等を書いた一枚紙の配布など、簡易なものを含みます。

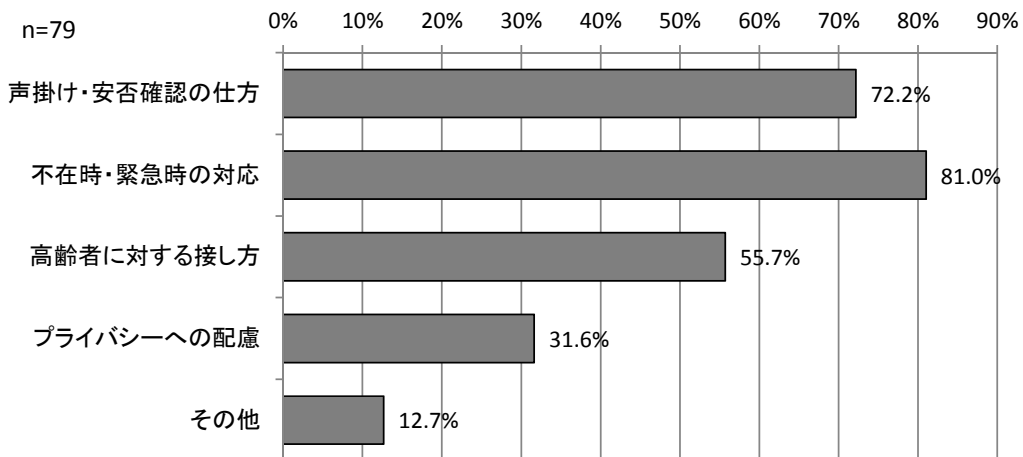
回収者に対する教育・研修を「行っている」自治体は31.1%である。



問 23. 教育・研修の内容として、あてはまるものを選んで下さい。

※問 22 で教育・研修を「行っている」を選択した場合のみ対象。

教育・研修の内容は「不在時・緊急時の対応」が81.0%と最も多く、「声掛け・安否確認の仕方」が72.2%、「高齢者に対する接し方」が55.7%と続く。



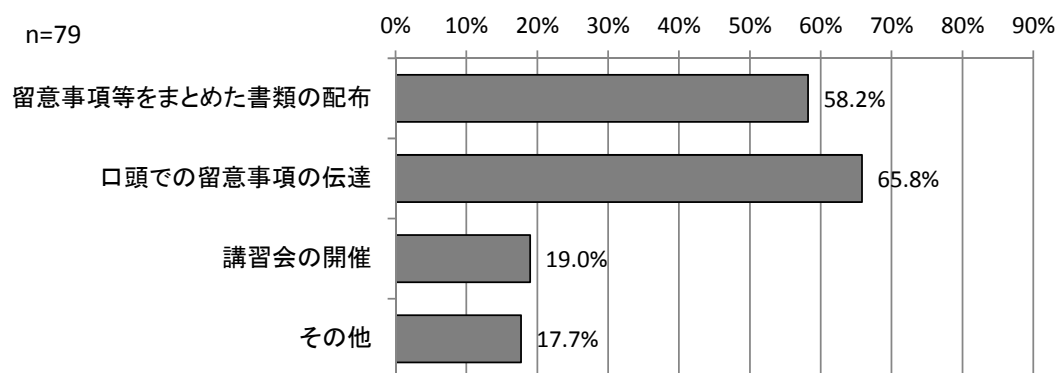
「その他」を選択した自治体の自由記述の主な内容、及び特徴的な内容を以下に示す。

- ◇ 認知症サポーター養成講座。
- ◇ 救命講習、AED講習。
- ◇ 直営の職員が行う行政サービスとして相応しいように、職員の資質を元に配置を行った。職員が代わる際には、利用者を身内と思って、思いやりをもって、ふれあい収集を行うよう教育を行った。マニュアルもある。
- ◇ 利用者登録用紙に配慮が必要なこと等を記入してもらい、伝えている。

問 24. 教育・研修の方法として、あてはまるものを選んで下さい。

※問 22 で教育・研修を「行っている」を選択した場合のみ対象。

教育・研修の方法としては「口頭での伝達」が 65.8%、「書類の配布」が 58.2%と多い。



「その他」を選択した自治体の自由記述の主な内容、及び特徴的な内容を以下に示す。

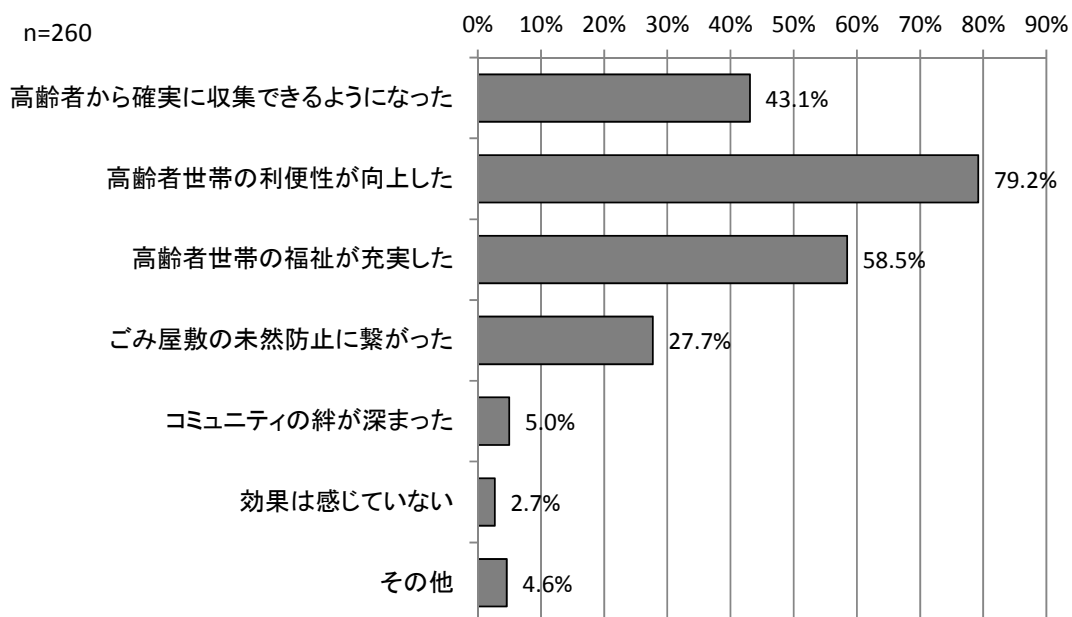
- ◇ 回収に同行して留意事項を説明する。
- ◇ 毎日実施する朝礼の中で、安全確認と共に市民対応の留意事項を伝えている。



支援制度の効果や利点は「高齢者の利便性が向上」79%、「高齢者福祉が充実」59%など、高齢者福祉施策としての意義を高く認識。

問 25. 当該支援制度を運用していることによる効果や利点として認識しているものを選んで下さい。

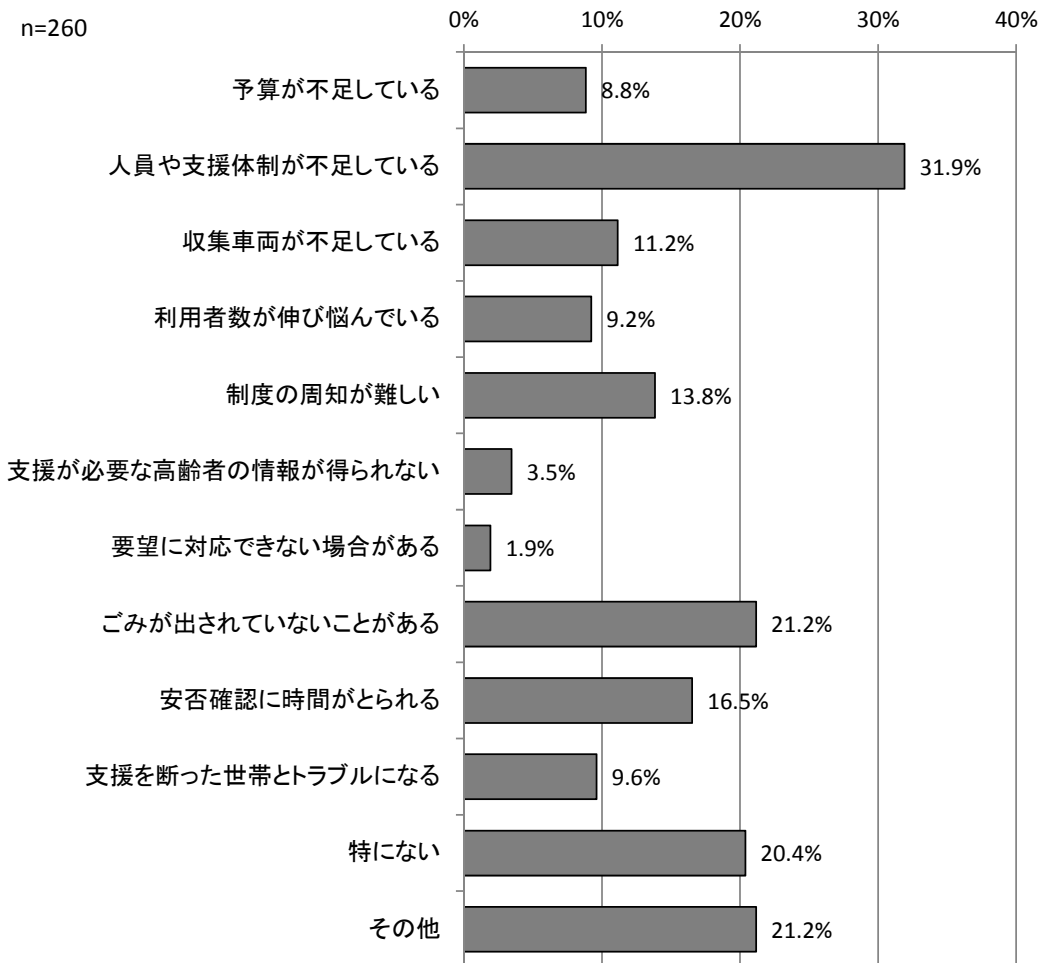
当該支援制度の効果や利点については、「高齢者世帯の生活の利便性が向上した」、「高齢者世帯の福祉が充実した」を挙げる自治体がそれぞれ79.2%、58.5%と多く、廃棄物施策としての意義である「高齢者世帯から確実にごみ・資源物を収集できるようになった」(43.1%)、「ごみ屋敷の未然防止に繋がった」(27.7%)よりも、高齢者福祉施策としての意義が高いと認識されていることが窺える。



支援制度の課題は「人員や体制の不足」32%、「ごみ・資源物が出ていない」21%、「安否確認に時間が取られる」17%。利用者の不在が多く安否確認が形骸化したり、近隣住民による助け合いを損なうことを危惧する意見も。

問 26. 当該支援制度を運用する上で課題となっているものを選んで下さい。

当該支援制度の運用上の課題としては、「人員や支援体制が不足している」を挙げる自治体が31.9%と最も多く、「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」が21.2%、「利用者が不在の場合に安否確認に時間が取られる」が16.5%、「制度の周知が難しい」が13.8%と続く。



「その他」を選択した自治体の自由記述の主な内容、及び特徴的な内容を以下に示す。なお、問 41 の少子高齢化に伴う廃棄物管理上の課題についての自由回答のうち、当該制度の課題に関する記述については、ここでまとめて紹介する。

回答内容を集約すると、①今後さらに高齢化が進み、利用者が増加することが予測される中、現行制度の見直しの必要性や、人員や予算の確保が難しくなることへの懸念、②施設入居などを理由とした利用者による不在の連絡が徹底されないことによる収集効率の低下と、不在が頻発することで安否確認の形骸化に繋がっていること、③行政が直接支援することで、近隣住民による助け合い（共助）が失われることへの危惧、④利用世帯の認定の難しさ、⑤分別遵守の難しさなどが指摘されている。

#### ①利用者の増加による負担増・体制の見直し

- ◇ 利用世帯が毎年 10～12%程度増加していることから、支援制度を継続していくためには予算を確保して、人員配置、収集車両等の増車等を検討していかなければならない。
- ◇ 可燃ごみ収集日に不燃ごみ、資源類も同時回収しているが、利用者が集中している地域では、別積み対応が限界になってきている。
- ◇ 高齢者の増加に伴い、訪問収集件数も年々増加傾向にあるため、現在の体制（通常の収集の中で収集）では収集員が不足する可能性がある。
- ◇ 高齢者の増加に比例して利用者も増加することが予想され、現行のままで対応が難しくなった時には、「人員の増員」や「委託にする」などの制度の見直しが求められる。

## ②利用者による不在連絡が徹底されない

- ◇ 事前にショートステイ、入院、通院などによる不在の連絡がないことがしばしばある。
- ◇ 高齢者は施設・病院への出入りが多いため、情報を把握するのが難しい。当初、徹底した安否確認を行っていたが、時間がかかったわりには、ちょっと外出や連絡なしに入所などが繰り返された。今では数回留守が続く場合に限っており、安否確認を行っているとはいえない状況にある。
- ◇ 認知症などが理由で、制度やルールを十分に理解できない、或いは、忘れてしまう高齢者がいる。
- ◇ 対象者が認知症の場合、回収日の錯誤等により支援制度が円滑に機能しない場合があり、今後より顕在化するとと思われる。

## ③近隣住民による助け合いの希薄化への危惧

- ◇ 無料サービスのため気軽に申し込みができ、本来地域で助け合ってきたものが崩れるおそれがある。
- ◇ 地域コミュニティの希薄化になりかねない側面がある。

## ④認定基準の難しさ

- ◇ 買い物や車の運転はできるのにごみ出しはできないとか、ステーションが遠いので申し込んでいるとか、悪質と思えるケースが増えている。できれば止めたい制度だが、始めてしまったら簡単にやめられない。
- ◇ 要件の中に要介護度を含んでいるが、要介護の認定調査が宅内での自立度を優先する傾向にあると思われ、ごみ出しについては考慮されていない部分があり、審査時に判断に苦慮することがある。

## ⑤分別が遵守されない

- ◇ 分別ルールが守れない高齢者がいる。
- ◇ ごみ出し支援を受けている高齢者の中には認知症の方もおり、ごみの分別を正確に行えないために支援員が代わりに分別をせざるを得ないことがある。ごみの分別は支援員の仕事でないので、それが元での問題も発生しており、その点についての改善策を見つけることが課題である。
- ◇ 町外からのヘルパーの場合、分別の仕方を熟知していない人がいる。

## ⑥その他

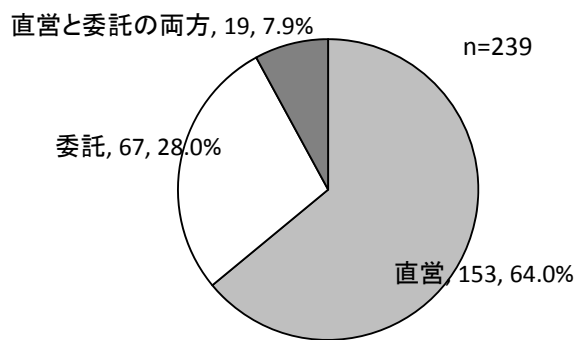
- ◇ 福祉部局をはじめ、他部局との連携(個人情報の保護、民間事業者等との連携等)。
- ◇ プライバシーの確保(毎週同じ曜日・時間に収集しているため、独居高齢者が居住していることが知れる懸念があり、できる限り目立たないように配慮しているものの過去に不審な電話あり)。
- ◇ 集合住宅の場合、収集効率が悪い。特にオートロック式マンションでの対応が難しい。

## 直接支援型の自治体を対象とした設問：問 27～34

支援制度の収集体制は「直営」が 64%、「委託」が 28%。委託先は「一廃事業者」が 51%、「シルバー人材センター」が 31%。

問 27. 当該支援制度の収集体制は、直営か委託のどちらですか。

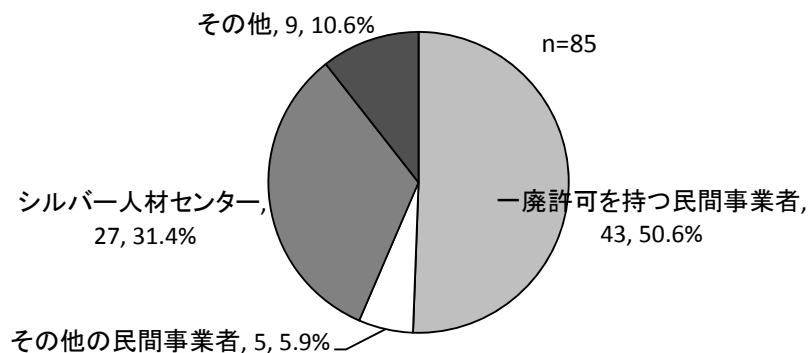
当該支援制度の運用は、「直営」が 64.0%、「委託」が 28.0%である。



問 28. 委託先はどちらですか。

※問 27 で「委託」か「直営と委託の両方」を選択した場合のみ対象。

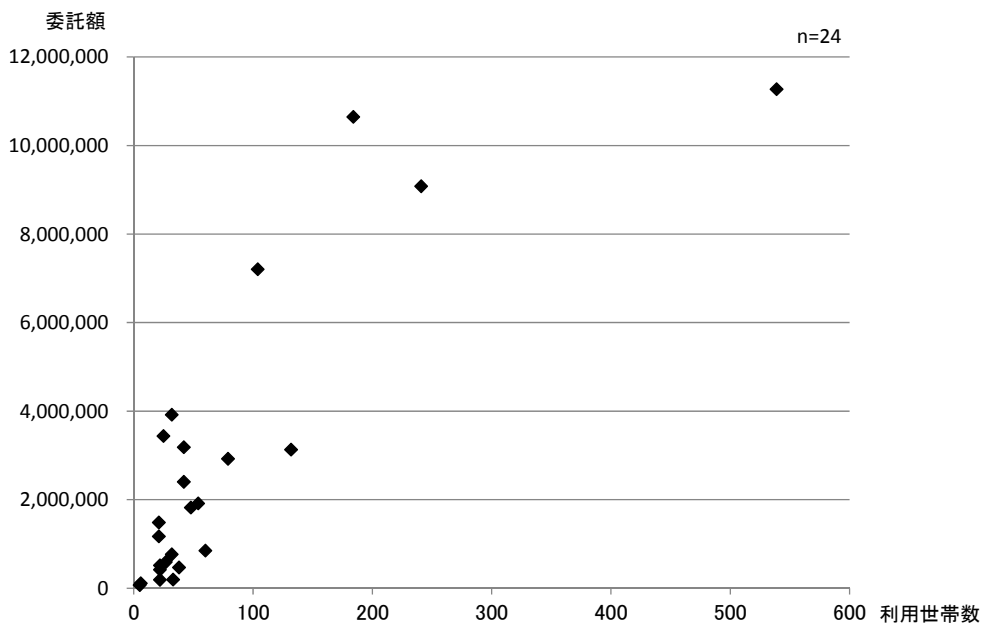
委託先は、「一般廃棄物収集運搬業の許可を持つ民間事業者」が 50.6%と最も多く、「シルバー人材センター」が 31.4%と続く。「その他」は社会福祉協議会や第三セクター、複数の委託先がある場合などである。



問 29. 当該支援制度の委託額（2014 年度・決算額）を教えてください。

※条件をそろえて比較を可能にするため、問 27 で「委託」を選択した自治体のうち、問 14 で「粗大ごみ」のみを対象としている場合を除き、問 13 で利用世帯数の記載がある自治体のみを対象として集計。

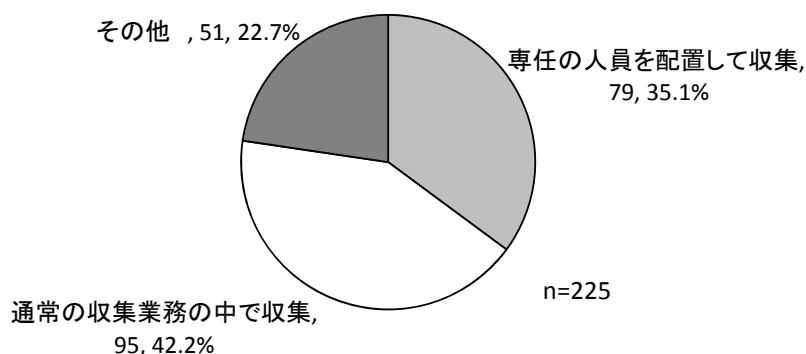
年間委託額を縦軸、利用世帯数を横軸にとった分布図を以下に示す。1 世帯あたりの委託額の平均は、36,996 円/世帯・年である<sup>注)</sup>。



注) 平均は、集計対象とした 24 自治体の合計年間委託額を合計世帯数で除した。また、設問では、通常の収集委託業務に、当該支援制度の業務が含まれている場合、当該制度にかかる金額のみを回答するようお願いしているが、収集業務全体の委託額を回答している自治体が含まれている可能性があり、金額が高く算出されている懸念がある。

問 30. 当該支援制度の収集は専任・兼務のどちらで行っていますか。

収集体制は、「通常の収集業務の中で収集している」が 42.2%、「専任の人員を配置して収集している」が 35.1%である。「その他」は地域によって専任と兼務を併用している場合や、収集担当以外の廃棄物部署職員が兼務をしている場合などである。



問 31. 当該支援制度に従事している人員の人数について、お答え下さい。

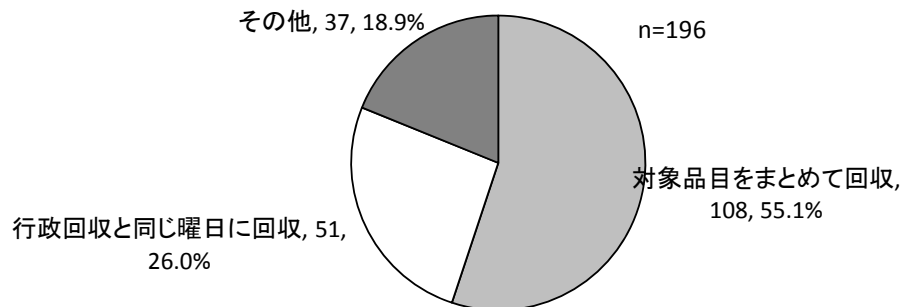
問 32. 当該支援制度に利用している収集車両数について、お答え下さい。

※省略

問 33. 当該支援制度では、対象品目の回収を全てまとめて行っていますか。それとも、通常の行政回収と同じ曜日に回収を行っていますか。普通ごみと資源物について、お答え下さい。

※問 14 で「粗大ごみ」のみを選択した場合を除く。

当該支援制度での回収は、「全ての対象品目を一度にまとめて回収している」が 55.1%、「通常の行政回収と同じ曜日に回収している」が 26.0%である。「その他」は、利用世帯や地域によって対応が異なる場合、当該制度独自の曜日を設定している場合などである。



問 34. 当該支援制度の普通ごみの回収頻度をお答え下さい。

※省略

## コミュニティ支援型の自治体を対象とした設問：問 35～39

問 35. 当該支援制度が対象としている支援団体・支援者の種別はどれですか。なお、支援団体・支援者とは、高齢者世帯のごみ出しを実際に行う主体を指します。

問 36. 当該支援制度に現在登録されている支援団体数、及び支援者数（2015年6月末現在）をお答え下さい。

問 37. 当該支援制度の普通ごみの回収頻度をお答え下さい。

問 38. 支援団体に支給している補助金の金額は幾らですか。事業開始時（一時金）、及び支援活動に応じた補助金額のそれぞれについて、お答え下さい。

問 39. 当該支援制度で支給している補助金の総額は幾らですか。2014年実績額、及び2015年予算額をそれぞれお答え下さい。

コミュニティ支援型は、自治体数が少なく、自治体によって制度の内容がかなり異なるため、集計には馴染まず、結果の記載は控える。なお、他の自治体にとって参考になると思われる特色のある取組みをされている自治体には、別途、相談し、詳細を伺った上で、了解が得られれば、情報発信していきたいと考えている。

## 全ての自治体を対象とした設問：問 6・40, 7・41

問 6・問 40. 貴自治体内で、自治会や NPO などが貴自治体からの補助金等の支援なしに独自に高齢者のごみ出し支援を行っている事例をご存じでしたら、ご教示下さい。

自治体以外で高齢者ごみ出し支援を行っている事例として回答があったものの一部を以下に示す。主体別には、①近隣住民、②自治会・町内会・地域自治組織、③マンション管理組合、④社会福祉協議会、⑤シルバー人材センター、⑥NPO・ボランティア団体、⑦一般廃棄物収集運搬業者などによる取組みが挙げられている。

### ①近隣住民

◇ 団体としてではなく、ご近所同士の支え合いの中で実施している事例はある。

### ②自治会・町内会・地域自治組織

◇ 町内会担当役員により、資源ごみの回収とあわせて見守りを行っている。

◇ 年2回、粗大ごみについて、独居高齢者世帯などを対象に戸別訪問し、回収を行っている。

◇ 災害時要援護者名簿に記載されている市民を対象に意向を確認。希望者について月1回戸別訪問して回収する。

◇ 町内会のボランティア活動。生活支援サービスを行う。支援者は、地元商店街で使えるチケットをもらう。

### ③マンション管理組合

- ◇ 管理人等がごみステーションまで個別に運ぶ支援。

### ④社会福祉協議会

- ◇ 支援員（有償ボランティア）を募り、ごみ出し支援を行う。
- ◇ 一人暮らし高齢者は障害者などを対象に、ごみ出しをはじめ買い物や掃除、食事作りなどのサービスを提供、概ね一時間 400～600 円程度。
- ◇ 日常生活での困りごとを同じ地域住民がサポートする仕組みで、地域通貨の考え方で、サポートを受ける人が負担した費用の一部を地域の協力店でのみ通用する通貨（商品券）でサポーターに還元する。サポートの内容はごみ出し、草むしり等 18 項目のメニューがあり、金額・時間が決められている。
- ◇ 見守り等が必要な高齢者に対して、社会福祉協議会が民生委員や近隣住民の協力で、数人単位のネットワークを構築し、その見守り活動の中で必要に応じてごみ出し支援をしている。

### ⑤シルバー人材センター

- ◇ ワンコインサービス 500 円コース：30 分程度の作業、ごみを分別し、ごみ袋を区域内のごみステーションに運ぶ。 100 円コース：10 分程度の作業、分別済みのごみ袋を、区域内のごみステーションに運ぶ。
- ◇ 一人暮らし等で家庭ごみを自力でごみ出しすることが困難でかつ周りの協力を得られない要支援・要介護認定を受けている高齢者または各種障がい者手帳等を交付されているひとが対象。ごみ収集日に玄関先まで取りに伺い、集積所まで搬送する支援を行う。一袋につき 100 円。

### ⑥NPO・ボランティア団体

- ◇ 訪問してごみ受け取り、ごみステーションへ排出する（有料）。
- ◇ 有料での不用品・粗大ごみの処分。

### ⑦一般廃棄物収集運搬業者

- ◇ 申請のあった利用希望者の自宅からごみ集積所までボランティアでごみを排出する。

高齢化により顕在化が懸念される廃棄物管理上の課題は、高齢者のごみ出し・分別、ごみ屋敷、集積所管理の担い手不足、収集の非効率化、遺品整理、空き家・空き地、医療系廃棄物・介護用おむつ処理、資源集団回収の存続など。

問 7・問 41. 少子高齢化に伴い顕在化している、あるいは今後、顕在化することが懸念される廃棄物管理上の課題はございますか。具体的に、ご教示下さい。

少子高齢化に伴う廃棄物管理上の課題として回答があったものの一部を以下に示す。①現在、高齢者のごみ出し支援制度がない自治体での対応、②減量・再資源化のために分別の細分化を行う自治体が多いなかで、分別ができない、或いは負担を感じる高齢者が増えること、③高齢者が分別・ごみ出しできないことに起因するごみ屋敷化の懸念、④集積所の管理をしている自治会・町内会での担い手不足や、高齢世帯が脱会することで集積所を使いづらくなること、⑤人口減少による収集の非効率化で、集積所の集約・再配置が必要となること、⑥高齢者の死亡に伴う一時多量ごみへの処理や、遺品整理業者への



対応、⑦空き家・空き地対策、⑧医療系廃棄物・介護用おむつの処理、⑨少子化により資源集団回収を担っている PTA や子供会の活動が縮小することなどが挙げられている。

#### ①高齢者のごみ出し（現在、支援制度が存在しない自治体）

- ◇ 田舎町ならではのコミュニティで協力をしながらごみ出しをしているケースもあるが、人口の自然減や転出者の増加に伴って地区で成り立っていたケースが崩れないかが懸念。
- ◇ 豪雪地帯で、冬期間の支援は特に重要な課題になると思われる。
- ◇ 自身でごみを集積所まで出すことのできない高齢者に替わり、ヘルパーが出す場合、当日の朝に集積所へ出すことができず、前日になることが多い。長時間、集積所にごみが置かれることで、カラスや小動物による散乱、ルール通りに出している地域住民の理解が課題となる。
- ◇ 農村部など集落が離れている地域において高齢化が進むことで自宅から遠くの集積所までごみを出すことが困難になる世帯が増加した場合の対策の検討は必要と考える。
- ◇ 粗大ごみについて、クリーンセンターへ直接持ち込みとなっているが、今後、自動車等の運搬手段のない単身の高齢世帯が増加すると考えられ、支援を考えなくてはならない。
- ◇ 核家族化により、ごみ出し困難な高齢者が今後増えることが予想され、自治体が取組むべき課題であるが、高齢化率の高い市町村では財政的にも厳しく、国・県からの支援が必要と思われる。

#### ②高齢者の分別

- ◇ 認知症によりごみの分別が出来なくなる。
- ◇ 高齢化に伴い、ごみの分別ができない家庭が増え、廃棄物の適正な処理・資源化に影響が生じる。
- ◇ 高齢者の方々については「分別が難しい」という問い合わせが多くあり、自宅へ説明に伺う等理解に努めている。しかし、近所の川や目立たない場所へ不法投棄している人もいるのが現状で、今後そういう人が増えるのではと懸念している。
- ◇ 当町では、生ごみを含め 22 品目の分類により分別収集とごみの減量化を行っている。しかしながら、高齢者には分別作業が煩わしいと感じている方もあるなかで、町の施策を維持していくことは今後の課題になると思われる。
- ◇ 紙類等の資源を資源集団回収の集積所まで運ぶ作業は高齢者には重労働であるため、廃棄物として家庭ごみと一緒に出すケースが増加すると思われる。

#### ③ごみ屋敷

- ◇ ごみの分別が出来ず、回収に出すことが不安になり、家内にごみを堆積するなど、衛生上の問題になる。
- ◇ 分別把握をしていない高齢者が、ごみを出すたびに集積所の管理者から何度も注意されるうちに嫌気がさしてしまい、ごみを自宅に溜め込んでごみ屋敷化しかけていると報告があった。
- ◇ 最寄りのごみ集積所までごみ出しができない高齢者が増加した場合、ごみを家屋に溜めてしまう、いわゆるごみ屋敷の発生が増加するのではないかと懸念している。

#### ④集積所の管理

- ◇ 集積場の管理を各町会に委ねているが、近年町会未加入世帯の増加や少子高齢化による自治会組織協力の希薄が顕在化している。
- ◇ 集積場の管理を地区住民が行っているが、高齢化で担い手が少なくなっている。
- ◇ 町内の集積所は、各町内会が設置しているものがほとんどであるが、年金受給額の減少などのより、町内会を脱退する方が多々見受けられ、町内会設置の集積所の使用をめぐる相談が相次いでいる。
- ◇ 高齢によりごみ集積所の清掃や当番ができないことが理由で、集積所を班の中で使わせてもらえなくなる世帯が出てくること。または、当番ができない高齢世帯に代わって若い世帯の当番の頻度が増えるなど、若年層の負担が大きくなる可能性がある。

#### ⑤収集の非効率化・集積所の再配置

- ◇ 少子高齢化・人口減少に伴い、町内に点在する集積所を効率良く収集できるよう集約化させることが将来的に必要なになってくるとされる。
- ◇ 限界集落の増加により、ごみ量当りのごみ収集コストの増加が懸念される。
- ◇ 集積所が遠くてごみが出しづらいという相談も寄せられているが、利用世帯数などの関係で新設が難しい（高齢化だけでなく過疎化の影響もある）。

#### ⑥遺品整理

- ◇ 高齢者の死亡に伴う一時多量ごみの対応。
- ◇ 無くなった高齢者の親族がいない場合の片づけ。
- ◇ 高齢者に伴い、需要が高くなっている遺品整理業が新たに一般廃棄物収集運搬業の許可を申請してることが予想され、整理業の事業形態をよく知る必要がある。
- ◇ 悪質な遺品整理業者（生前整理業者含む）の違法行為が横行しており、高齢者への注意喚起が必要である。

#### ⑦空き家・空き地

- ◇ 一人住まい高齢者の死亡に伴う、空き家の処分対策。
- ◇ 空き家が廃墟となった場合のごみ（強風等による飛散含む）・空き地の草木がごみとなった場合の対処（病害虫等の発生含む）。
- ◇ 空き家が多くなってきている為、解体された場合大量にごみが出される可能性がある。

#### ⑧医療系廃棄物・おむつの処理

- ◇ 在宅医療や在宅介護の拡大に伴って、血液の付着した注射針や輸液器具等の感染性廃棄物の排出量の増加が予想される。家庭から排出される量も急増し、一般のごみに混入することによって、収集時に事故が発生する恐れもあり、近い将来大きな問題となる可能性がある。
- ◇ 在宅介護、医療用品などの廃棄物の増加。現状の処理体制で対応可能か、別途、外部委託を行うか。
- ◇ 高齢化社会の進展で、使用済紙おむつが増加すると見込まれること。

#### ⑨資源集団回収の存続

- ◇ 少子高齢化に伴い、PTA や子供会が実施する資源回収の巡回がない地域のダンボールや新聞等の回収が滞る可能性がある。

#### ⑩その他

- ◇ 少子高齢化に伴い、冬季の雪かきを行える住民が減ることで、狭い路地まで収集車が入らず、ステーションのごみが回収できないという問題が懸念される。
- ◇ 山村に位置する小規模な村で、村内にお店もほとんどないので、特に家電品の収集が困っている。
- ◇ 分別品目や収集日の情報提供に使用するガイドブックのレイアウトや文字のサイズ。
- ◇ 少子高齢化が著しくなると、税収が減り、環境負荷を抑制するための予算の確保が難しくなる。

以上

## 高齢者を対象としたごみ出し支援の取組みに関するアンケート調査

### 本調査の目的

本アンケート調査は、全国の自治体を対象に、高齢者に対するごみ出し支援の取組み状況についてお伺いするものです。調査結果は、今後、同様の取組みを開始したい、あるいは、既にある取組みを改善したいと考えている自治体にとって参考になるように、とりまとめを行い、情報発信していく予定です。

なお、本調査にご回答頂いた自治体様には、【ご回答者欄】で記載頂いたメール・アドレス宛に、調査結果の概要を電子データでお送りさせていただきます。

### ご回答にあたってのお願い

ご回答は、一般廃棄物の回収、あるいは、高齢者に対するごみ出し支援に係わる課・係のご担当者様をお願いします。

本調査で扱う「高齢者を対象としたごみ出し支援」とは、自治体の実施する、高齢者のごみ出しに特化した支援制度を指します。具体的には、自治体が行う「ふれあい収集」や、自治会やNPOが行う高齢者のごみ出し支援の取組みに対して自治体が補助金を支給している場合などが対象となります。全世帯で戸別収集を行っていて高齢者に特化した制度ではない場合や、介護保険制度に基づいて介護ヘルパーがごみ出しを行う場合は、本調査が対象とするごみ出し支援に該当しません。

回答方法は、選択肢の番号に○をつけるものが中心ですが、数値を記入するもの、具体的内容を記入するものがあります。それぞれの質問文の指示に沿って、ご回答下さい。

### ご回答結果の取扱い

本調査にご回答頂いた内容につきましては、統計的に集計・分析をさせていただきますので、貴自治体名やご回答者のお名前を無断で公表することはございません。なお、他の自治体にとって参考になるような特色のある取組みをされていて、研究成果の一部として紹介させていただきたい場合には、別途、ご相談をさせていただきます。

### ご返送の期限

ご回答の終わった調査票は、**平成 27 年 7 月 10 日（金）までに** 同封の返信用封筒に入れて、郵便ポストにご投函下さい。

### お問合せ先

本アンケート調査に関するご質問は、以下までお問い合わせ下さい。

#### 【調査実施主体】（調査の趣旨や回答方法に関する問合せ先）

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

担当：小島（こじま）、多島（たじま）

電話：029-850-2855 FAX：029-850-2830

E-mail（小島）：kojima.eiko@nies.go.jp

#### 【調査委託先】（返信に関する問合せ先）

公益財団法人 廃棄物・3R 研究財団

担当：夏目（なつめ）

電話：03-5638-7163 FAX：03-5638-7164

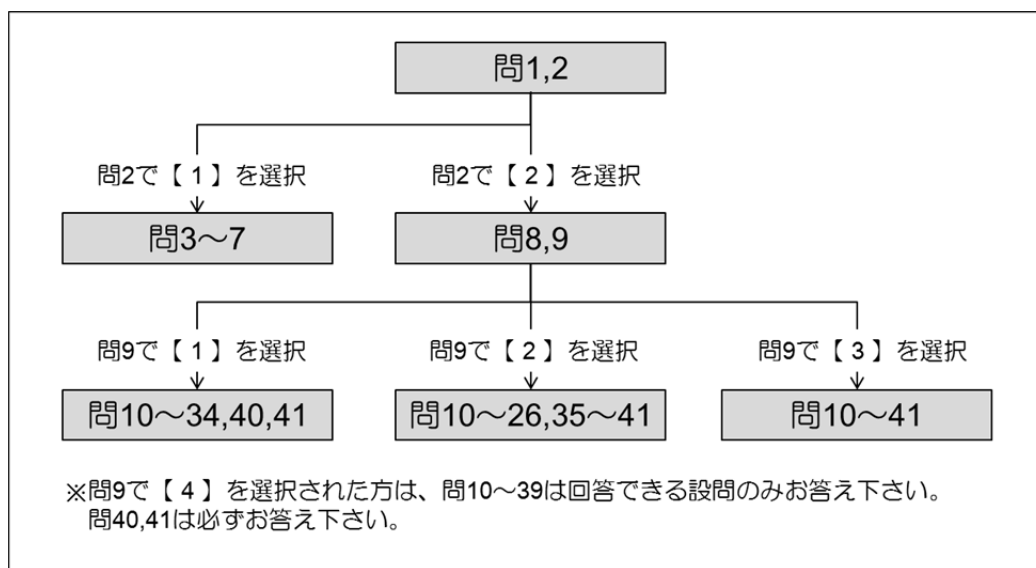
E-mail：natsume@jwrf.or.jp

【ご回答者欄】 貴自治体及びご回答者について、ご記入下さい。

貴自治体名	
地方公共団体 コード	
貴部署名	
ご回答者氏名	
電話番号	
メール・アドレス	

※ご記入頂いたメール・アドレス宛に、調査結果の概要を電子データでお送りさせていただきます。

以降の設問は、問2と問9の回答によって、お答え頂く設問が異なります。下図を参考に、回答箇所をご確認下さい。



問1. 高齢者のごみ出しに関する認識として、最もあてはまるものを選択して下さい。(○は各行1つ)

	とても そう思う	そう思う	どちらとも 言えない	そう 思わない	全くそう思 わない
今現在、ごみ出しに困難を抱える高齢者が多くいる					
今後、高齢化により、ごみ出しが困難な住民が増える					
ごみ出しが困難な高齢者への支援は、自治体が取組むべき課題である					
ごみ出しが困難な高齢者への支援は、優先順位の高い課題である					

問 2. 高齢者を対象とした「ごみ出し支援制度」を設けていますか。なお、全世帯で戸別収集を実施しているなど、高齢者に特化した制度がない場合には「1.設けていない」を選択して下さい。(○は1つ)

- |                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| 1. 設けていない (⇒問 3 へ) | 2. 設けている (⇒4 ページ、問 8 へ) |
|--------------------|-------------------------|

**ごみ出し支援制度がない自治体** : 問 3~7 は前問で「1. 設けていない」を選択した方にお尋ねします。

問 3. 一部の自治体で、ごみ出しが困難な高齢者などを対象とした支援の取組みがあることをご存じですか。(○は1つ)

- |          |         |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問 4. ごみ出し支援制度の導入を現在までに検討されたことはありますか。(○は1つ)

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| 1. 導入を決め、準備中である  | 4. 検討したが、導入はやめた |
| 2. 導入を具体的に検討中である | 5. 検討の予定はない     |
| 3. 導入を将来的には検討したい |                 |

問 5. ごみ出し支援制度を設けていないのは何故ですか。既に導入を決めて準備中、あるいは具体的に検討中の場合は、現在まで制度がなかった理由として適当なものをお選び下さい。(○はいくつでも)

- |                                     |
|-------------------------------------|
| 1. 全世帯で戸別収集を行っているから                 |
| 2. 高齢者の生活支援は、介護保険などの福祉制度でカバーされているから |
| 3. 予算の確保が難しいから                      |
| 4. 人員や体制の確保が難しいから                   |
| 5. 高齢者のごみ出しの問題は顕在化していないから           |
| 6. 一部の地域では高齢化が進んでいるが、自治体全域の課題ではないから |
| 7. 自治体全域を公平にカバーする制度を構築することが難しいから    |
| 8. その他                              |

具体的に記入下さい:

問 6. 貴自治体内で、自治会や NPO などが貴自治体からの補助金等の支援なしに独自に高齢者のごみ出し支援を行っている事例をご存じでしたら、ご教示下さい。

- |          |
|----------|
| 1. 知らない  |
| 2. 知っている |

団体名:

当該団体によるごみ出し支援活動の概要:

問 7. 少子高齢化に伴い顕在化している、あるいは今後、顕在化することが懸念される廃棄物管理上の課題はございますか。ありましたら具体的に、ご教示下さい。

※問 1 で「1. 設けていない」を選択した方への質問は、ここで終わります。ご協力、誠にありがとうございました。

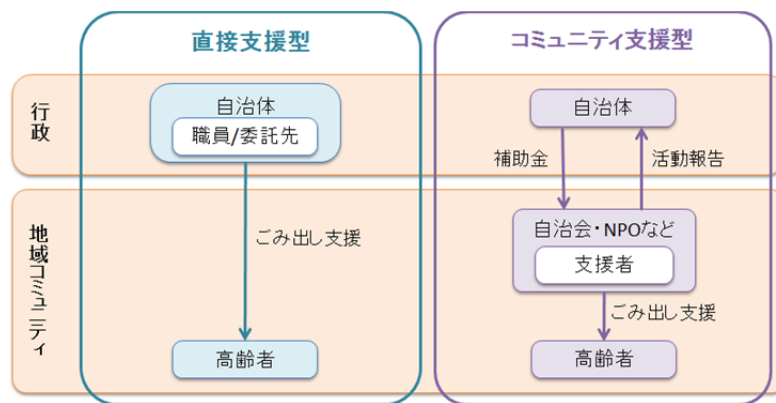
**ごみ出し支援制度がある自治体** : 以降は、問 2 で「2. 設けている」を選択した方にお尋ねします。

問 8. ごみ出し支援制度の制度名を、お答え下さい。

問 9. 貴自治体の支援制度は、「直接支援型」と「コミュニティ支援型」のどちらですか。下記の説明を読んだ上で、お答え下さい。(○は1つ)

**直接支援型とは** 自治体が直接的に高齢者世帯のごみ出しを支援する制度。自治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。

**コミュニティ支援型とは** 自治体が、自治会や NPO など地域の支援団体へ補助金を支給し、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. 直接支援型
2. コミュニティ支援型
3. 直接支援型とコミュニティ支援型の両方
4. その他

「4. その他」の場合、制度の内容を具体的に記入下さい：



問 14. 当該支援制度が対象としている分別品目はどれですか。また、対象品目のごみ出し支援の範囲は、下図のうちどれですか。なお、ごみ出し支援の範囲は、高齢者を対象とした支援制度でカバーされる範囲とし、例えば、玄関前から集積所までを支援制度で行い、集積所から清掃センターまでは通常の行政回収で輸送される場合、回答は「4」（玄関前から集積所）になります。

	支援対象 対象品目に○	支援範囲 右図を参考に数字 を記入
記入例： 普通ごみ	○	4
普通ごみ※		
資源物		
粗大ごみ		

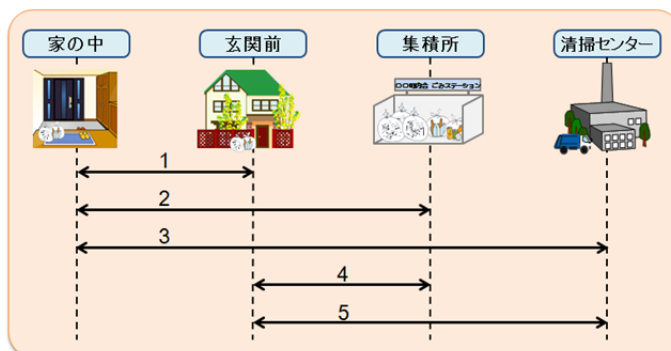


図 ごみ出し支援の範囲

※普通ごみには、可燃ごみ、不燃ごみ、混合ごみを含みます。

問 15. 当該支援制度の利用者は、何時までにごみを出しておく必要がありますか。普通ごみについてお答え下さい。（○は1つ）

1. 収集日当日の収集開始時刻まで ⇒ [                      ] 時まで

2. その他  
 (具体的に記入下さい：)

問 16. 当該支援制度について、どのような手段で住民への周知を図っていますか。（○はいくつでも）

1. 専用のチラシを配布
2. 専用のポスターを掲示
3. 既存の市町村だよりや広報誌に掲載
4. 自治体のホームページに掲載
5. 一般住民を対象とした説明会を開催
6. 自治会を対象とした説明会を開催
7. 老人会を対象とした説明会を開催
8. 廃棄物減量等推進委員等を対象とした説明会を開催
9. 民生委員を対象とした説明会を開催
10. その他  
 (具体的に記入下さい：)





問 21. 今まで声掛けによって、高齢者の不調やトラブル等の発見に繋がったことはありますか。ある場合には、具体的な状況をお書き下さい。(○は1つ)

1. 発見したことがある

〔具体的な状況：

2. 発見したことはない

問 22. 回収を行う職員や委託先の従事者、自治会やNPOの支援者に対して、声掛けの仕方や緊急時の対応などに関する周知徹底のための教育や研修を行っていますか。なお、教育・研修には、留意事項等を書いた一枚紙の配布など、簡易なものを含みます。(○は1つ)

1. 行っている (⇒問 23 へ)

2. 行っていない (⇒問 25 へ)

問 23. 教育・研修の内容として、あてはまるものを選んで下さい。(○はいくつでも)

1. 声掛け・安否確認の仕方

2. 不在時・緊急時の対応

3. 高齢者に対する接し方(声掛け・安否確認以外)

4. プライバシーへの配慮(ごみ袋をあけたり、ごみの中身を詮索してはいけないなど)

5. その他

〔具体的に記入下さい：

問 24. 教育・研修の方法として、あてはまるものを選んで下さい。(○はいくつでも)

1. 留意事項等をまとめた書類の配布

2. 口頭での留意事項の伝達

3. 講習会の開催

4. その他

〔具体的に記入下さい：

問 25. 当該支援制度を運用していることによる効果や利点として認識しているものを選んで下さい。  
(〇はいくつでも)

1. 高齢者世帯から確実にごみ・資源物を収集できるようになった
2. 高齢者世帯の生活の利便性が向上した
3. 高齢者世帯の福祉が充実した
4. ごみ屋敷の未然防止に繋がった
5. 地域コミュニティの絆や繋がりが深まった
6. 効果や利点は今のところ感じていない
7. その他

具体的に記入下さい：

問 26. 当該支援制度を運用する上で課題となっているものを選んで下さい。(〇はいくつでも)

1. 予算が不足している
2. 人員や支援体制が不足している
3. 収集車両が不足している
4. 利用者数が伸び悩んでいる
5. 制度の周知が難しい
6. 個人情報保護のため支援が必要な高齢者の情報が得られない
7. 支援団体や支援者を確保できず、要望に対応できない場合がある(コミュニティ支援型の場合)
8. 回収にいても、ごみ・資源物が出されていないことがある
9. 利用者が不在の場合に安否確認に時間が取られる
10. 利用要件に該当せず、支援を断った世帯とトラブルになる
11. 特にない
12. その他

具体的に記入下さい：

**直接支援型の自治体**：問 27 から問 34 は、直接支援型の制度を運用している(問 9 で「1」あるいは「3」を選択した)自治体の方にお尋ねします。コミュニティ支援型のみの自治体は、問 35 にお進み下さい。

問 27. 当該支援制度の収集体制は、直営か委託のどちらですか。(〇は1つ)

1. 直営 (⇒問 30 へ)
2. 委託 (⇒問 28 へ)
3. 直営と委託の両方 (⇒問 28 へ)

問 28. 委託先はどちらですか。(○は1つ)

1. 一般廃棄物収集運搬業の許可を持つ民間事業者
2. その他の民間事業者
3. シルバー人材センター
4. その他

具体的に記入下さい：

問 29. 当該支援制度の委託額(2014年度・決算額)を教えてください。なお、通常の収集業務の中で実施しており、全体の委託額のうち当該支援制度にかかる金額が分からない場合には、「・分からない」に○をつけて下さい。

年間

円

・分からない

問 30. 当該支援制度の収集は専任・兼務のどちらで行っていますか。(○は1つ)

1. 専任の人員を配置して収集している
2. 通常の収集業務の中で収集している
3. その他

具体的に記入下さい：

問 31. 当該支援制度に従事している人員の人数(2015年6月末現在)について、以下の例を参考に、お答え下さい。

**例 1** 人員1人が当該支援制度の専任として収集している場合 ⇒ 1人

**例 2** 人員5人が業務時間の10%を当該支援制度に費やして収集している場合 ⇒  $5 \times 0.1 = 0.5$ 人

人

問 32. 当該支援制度に利用している収集車両数(2015年6月末現在)について、以下の例を参考に、お答え下さい。

**例** 車両3台が業務時間の20%を当該支援制度に費やして収集している場合 ⇒  $3 \times 0.2 = 0.6$ 台

台

問 33. 当該支援制度では、対象品目の回収を全てまとめて行っていますか。それとも、通常の行政回収と同じ曜日に回収を行っていますか。普通ごみと資源物について、お答え下さい。(○は1つ)

1. 全ての対象品目を一度にまとめて回収している
2. 対象品目を通常の行政回収と同じ曜日に回収している
3. その他

(具体的に記入下さい：)

問 34. 当該支援制度の普通ごみの回収頻度をお答え下さい。

該当する方に○

週 ・ 月

回

※直接支援型の制度のみを運用している(問9で「1」を選択した)自治体は、問40へお進み下さい。

**コミュニティ支援型の自治体** : 問35から問39は、コミュニティ支援型の制度を運用している(問9で「2」あるいは「3」を選択した)自治体の方にお尋ねします。

問 35. 当該支援制度が対象としている支援団体・支援者の種別はどれですか。なお、支援団体・支援者とは、高齢者世帯のごみ出しを実際に行う主体を指します。(○はいくつでも)

1. 自治会・町内会
2. 地区社会福祉協議会
3. 老人クラブ
4. PTA
5. 非営利活動団体
6. 個人
7. その他

(具体的に記入下さい：)

問 36. 当該支援制度に現在登録されている支援団体数、及び支援者数(2015年6月末現在)をお答え下さい。

支援団体数： 団体

支援者数： 人

