

## 第六章 自治体による高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援拡大の可能性

### 6-1 はじめに

第五章で述べた，自治体による高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援の実施実態に影響する要因の把握から，本章では，自治体による高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援拡大の可能性について追及する．

### 6-2 本章の目的

本章では，自治体による高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援拡大の可能性について明らかにすること（目的3）を目的とする．

### 6-3 調査方法

3-4（追加アンケート調査）で述べたとおりである．

### 6-4 調査対象地

3-4（追加アンケート調査）で述べたとおりである．

### 6-5 調査結果

#### 6-5-1 質問項目間の分析

##### 6-5-1-1 ごみ出し支援者とごみ出し支援頻度のクロス集計

予備アンケート調査の問3（ごみ出し支援者）と問4（ごみ出し支援頻度）のクロス集計結果について，表6-1に示す．表6-1から，ほぼすべてのごみ出し支援者は，ごみ出し支援頻度を「週1～2回」に設定している．このことから，ごみ出し支援利用者にとって，この頻度が最も適していると考えられる．また，ごみ出し支援頻度を「要望に応じて」と行っているのは，大半が「市の職員」であり，ごみ出し支援利用者の要求に応えられるのは「市の職員」であると言える．

この2点に関して「市の職員」が最も高い数値を出していることから，ごみ出し支援者として「市の職員」が適していると言える．

表 6-1 ごみ出し支援者とごみ出し支援頻度のクロス集計表 (n=156)

		ごみ出し支援頻度				合計
		週1~2回	月1~2回	週3~4回	要望に応じて	
ごみ出し 支援者	市の職員	82	5	4	13	104
	民間	14	2	2	5	23
	シルバー人材センター	10		5	1	16
	ボランティア	7				7
	自治会	2		1		3
	ヘルパー	2				2
	NPO				1	1
	合計	117	7	12	20	156

#### 6-5-1-2 ごみ出し支援者とごみ出し支援範囲のクロス集計

予備アンケート調査の間3（ごみ出し支援者）と間6（ごみ出し支援範囲）のクロス集計結果について、表 6-2 に示す。表 6-2 から、どのごみ出し支援範囲も「市の職員」が高い数値を出していることがわかる。その中でも、「玄関先から清掃センター」と「家中から清掃センター」は特に高い数値である。これらのことから、ごみ出し支援者は主に「市の職員」であるとともに、ごみ出し支援範囲の最終地点は清掃センターであるという傾向がみられる。

表 6-2 ごみ出し支援者とごみ出し支援範囲のクロス集計表 (n=156)

		ごみ出し支援者							
		市の職員	民間	シルバー人材センター	ボランティア	自治会	ヘルパー	NPO	合計
ごみ出し 支援範囲	玄関先から清掃センター	76	12	5	4		1		98
	玄関先からステーション	6	1	6	1	3			17
	家中から清掃センター	12	2	1					15
	家中からステーション	2	5	3			1		11
	その他	4	1	1	1			1	8
	家中から玄関先	3	2						5
	実施していない	1				1			2
	合計	104	23	16	7	3	2	1	156

#### 6-5-1-3 新たに必要になった人員とごみ出し支援利用世帯のクロス集計

本アンケート調査の間17（新たに必要になった人員）と間18（ごみ出し支援利用世帯）のクロス集計結果について、表 6-3 に示す。表 6-3 から、新たに必要になった人員が少ないにもかかわらず、ごみ出し支援利用世帯数が多い市がいくつかあり、収集体制の詳細について追求することによって、ごみ出し支援の実施市や未実施市の参考になると考える。

一方で、新たに必要になった人員が多いにもかかわらず、ごみ出し支援利用世帯数が少ない市がいくつかあり、その理由を明らかにすることによって、対策例を提言できることや類似するごみ出し支援実施市や未実施市の参考になると考える。

表 6-3 新たに必要になった人員とごみ出し支援利用世帯のクロス集計表 (n=124)

		利用世帯数 (世帯)												合計	
		1~25	26~50	51~100	101~150	151~200	201~250	251~300	301~350	351~400	401~450	451~500	501~1000		1001~3604
必要にな った人員 (人)	0	11	3	4	3	2		1	1			1		1	27
	0.1	2													2
	0.2	5	2			1	1								9
	0.25	1													1
	0.26	1													1
	0.3	4			2					1					7
	0.4	1		2							1				4
	0.5	1									1				2
	0.6	1	1	1											3
	0.63	1													1
	0.7	1													1
	0.8			1										1	2
	1	3	2	3	3									1	12
	1.2	1	1	1											3
	1.6					1									1
	1.8					1									1
	2	2		9	2	2	1	1		1					18
	2.5										1				1
	3			1		1		1	1						4
	3.5				1										1
	4		1		1		2	1		1		1	1		8
5									1					1	
6			1						1	1				3	
6.4												1		1	
7										1		2		3	
8									1			1		2	
10												1		1	
11												1	1	2	
16													1	1	
21			1											1	
合計	124	35	10	24	12	8	4	4	3	6	4	2	7	5	

6-5-1-4 問題点・課題点の解決改善と他部署との連携有無のクロス集計

本アンケート調査の問 5 (問題点・課題点の解決または改善の把握) と問 24 (他部署との連携の有無) のクロス集計結果について、表 6-4 に示す。表 6-4 から、問題の解決・改善がみられたと選択した市 37 市のうち、半数以上である 24 市が他部署との連携をしていることがわかる。5-5-2-2 で述べたような「支援不必要の連絡がない」や「制度の理解度」が低いなどの問題が、6-5-3-5 で述べてあるような「情報共有」などの連携により問題の解決・改善に繋がっていると考えられる。また、他部署と連携をしていると選択している市 26 市のうち、問題点・課題点の解決または改善を把握していないと選択した市は 1 市もない。このことから、他部署と連携することにより問題点・課題点の解決または改善に繋がると考えられる。

表 6-4 問題点・課題点の解決改善と他部署との連携有無のクロス集計表

		他部署との連携の有無			
		はい	いいえ	その他	合計
解決・改善の 把握の有無	はい	24	11	2	37
	いいえ		1		1
	その他	2	3	1	6
	合計	26	15	3	44

### 6-5-2 ごみ出し支援にかかる人件費

ごみ出し支援実施における、ごみ収集を行う際にかかる人件費を算出する。使用するデータは、本アンケート調査の間 17 (5-5-3-1) に加えて、総務省から、地方公共団体の平均給与額（諸手当月額を除く）及び週の勤務時間状況を参考とする。

考え方としては以下の通りである。

費用（円）=新たにごみ出し支援に必要となった人数（人）×平均の人件費単価（円）

まず、総務省の地方公共団体の団体区分「市」の平均給与月額は 324410 円であり、「市区町村」の週の勤務時間は市区町村全体の 98.3%（1693 市区町村）が 38 時間 45 分である<sup>1)</sup>。このことから、「市の職員」1 人当たりの時給は約  $324410 \text{ (円)} \div (38.75 \times 4) \text{ (時間)}$  = 約 2093 円である。

また、表 4-8 からごみ出し支援の業務に必要な人員は平均 2.0 人である。

よって、ごみ出し支援を実施するにあたって、1 時間当たり約 2093 (円) × 平均 2.0 (人) = 約 4186 円必要であることが言える。

### 6-5-3 他部署との連携について

6-5-3 では、本アンケート調査の結果に基づく。

#### 6-5-3-1 他部署との連携の有無

ごみ出し支援実施に関して、他部署との連携の有無について、表 6-5 に示す。表 6-5 から、「他部署との連携をしている」と選択した市は 85 市あり、全体の 54% を占めている。半数以上を占めていることから、他部署と連携することによって何らかのメリットがあると推測できる。

表 6-5 他部署との連携の有無 (n=156)

他部署との連携	回答市数	回答率
はい	85	54%
いいえ	67	43%
その他	6	4%

#### 6-5-3-2 連携先の部署

他部署との連携をしていると選択した市のうち、連携先の部署について、表 6-6 に示す。表 6-6 から、「福祉課関係」の部署を記述している市が 78 市あり、全体の 92% を占めている。ごみ出し支援という支援内容が、支援希望者の審査や障害における対応など福祉関係の情報を活用して行うため、連携は必須であると言える。

表 6-6 連携先の部署 (n=85)

連携先の部署	回答市数	回答率
福祉課関係	78	92%
市民生活課関係	8	9%
区役所	6	7%
環境課関係	4	5%
その他	9	11%

#### 6-5-3-3 他部署との連携内容

次に、他部署との連携内容について、表 6-7 に示す。表 6-7 から、部署同士での「意見交換」と選択した市は 37 市あり、全体の 45%を占めている。次いで、「情報共有」と選択した市は 36 市あり、全体の 44%を占めている。ごみ出し支援を実施するにあたって、業務を分担するため情報共有をし、利用者側からの要望に関してタイムラグや重複を避けるようにしていることがわかる。

表 6-7 他部署との連携内容 (n=82)

連携内容	回答市数	回答率
意見交換	37	45%
情報共有	36	44%
業務分担	22	27%
アドバイス	21	26%
申請者審査の依頼	12	15%
その他	9	11%

#### 6-5-3-4 連携によるメリット・デメリットの有無

他部署との連携によるメリット・デメリットの有無について、表 6-8 に示す。表 6-8 から、「メリットまたはデメリットがある」と選択した市は 59 市あり、全体の 70%を占めている。

表 6-8 他部署との連携によるメリット・デメリットの有無 (n=84)

メリット・デメリット有無	回答市数	回答率
はい	59	70%
いいえ	24	29%
その他	1	1%
合計	84	100%

#### 6-5-3-5 連携によるメリット・デメリットの詳細

他部署との連携によるメリットの詳細について、表 6-9 に示す。表 6-9 から、「支援審査の正確性の向上」と選択した市は 19 市あり、全体の 33%を占めている。具体的には、障害や要支援または要介護の交付状況や程度を確認できることによって、ごみ出し支援の貴重な審査基準になっている。また、「緊急の連絡が可能」と選択した市は 12 市あり、全

体の 21%を占めている。具体的には、ごみ出し支援の利用者が不在の場合、福祉関係の部署から電話で安否確認ができることが挙げられていた。

表 6-9 他部署との連携によるメリットの詳細 (n=57)

連携のメリット	回答市数	回答率
支援審査の正確性向上	19	33%
緊急の連絡可能	12	21%
情報共有	10	18%
申請者の利便性向上	9	16%
その他	7	12%
合計	57	100%

他部署との連携によるデメリットの詳細について、表 6-10 に示す。表 6-10 から、主に、「ごみ出し支援の申請に時間がかかる」や連携部署同士での「書類受理のタイムラグ」が発生することが挙げられている。他部署との連携により、支援審査の正確性の向上に繋がる一方で、審査の申請に時間がかかってしまうというデメリットがあることがわかる。

表 6-10 他部署との連携によるデメリットの詳細 (n=12)

連携のデメリット	回答市数	回答率
申請に時間がかかる	4	33%
書類受理のタイムラグ	3	25%
負担が増える	3	25%
その他	2	17%
合計	12	100%

#### 6-5-4 ごみ出し支援の課題に対する対策例

6-5-4 では、追加アンケート調査の結果に基づく。

また、追加アンケート調査において、問 A～問 J で設定した「課題」は、本アンケート調査結果であったごみ出し支援の問題点や苦悩点を参考にしており、「対策例」は、本アンケート調査結果であったごみ出し支援の対策方法や工夫点を参考にしている。

なお、ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性（問 A～問 J）はそれぞれ同じ問いをしている。以下の表 6-11 に、その問いの内容を示す。

表 6-11 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性の質問項目

問1	このような課題が貴市にあるかどうか
問2	その課題はどの時期に確認されたか
問3	貴市では、このような対策例は適しているかどうか
問4	貴市では、その対策例は実施可能であるかどうか

#### 6-5-4-1 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性（問 A）

問 A で設定した課題と対策例について、表 6-12 に示す。

表 6-12 問 A で設定した課題と対策例

問A	課題	不在になる場合やごみが出ない場合の事前連絡が来ない
	対策例	「本日のごみはありません」の看板を表示してもらう

問 A の課題の有無について、表 6-13 に示す。表 6-13 から、「課題がある」と選択した市は 58 市あり、全体の 57%を占めている。

表 6-13 問 A の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	58	57%
なし	38	37%
その他	6	6%
合計	102	100%

問 A で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-14 に示す。表 6-14 から、「現在ある」と選択した市は 43 市あり、全体の 74%を占めている。

表 6-14 問 A の課題の確認時期 (n=58)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	31	53%
現在ある	43	74%
この先想定される	13	22%
その他	2	3%

問 A で課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-15 に示す。表 6-15 から、「適していない」と選択した市が 30 市あり、全体の 52%を占めている。

表 6-15 問 A の課題に対する対策例の適性 (n=58)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	18	31%
適していない	30	52%
その他	10	17%
合計	58	100%

問 A で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-16 に示す。表 6-16 から、「実施困難」と選択した市は 18 市あり、全体の 33%を占めている。問 A の課題を確認している市は多いが、対策例として適しておらず、実施も困難であることが言える。

表 6-16 問 A の対策例の実施可能性認識の有無 (n=54)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	5	9%
準備期間があれば実施可能	4	7%
実施困難	18	33%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	10	19%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	2	4%
その他	15	28%
合計	54	100%

#### 6-5-4-2 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 B)

問 B で設定した課題と対策例について、表 6-17 に示す。

表 6-17 問 B で設定した課題と対策例

問B	課題	諸事情により収集対象者ではなくなった時に収集不要の連絡が無い
	対策例	直接面談を行いごみ出し支援の概要についての説明をする

問 B の課題の有無について、表 6-18 に示す。表 6-18 から、「課題がある」と選択した市は 58 市あり、全体の 57%を占めている。

表 6-18 問 B の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	58	57%
なし	41	40%
その他	3	3%
合計	102	100%

問 B で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-19 に示す。表 6-19 から、「現在ある」と選択した市は 43 市あり、全体の 74%を占めている。

表 6-19 問 B の課題の確認時期 (n=58)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	26	45%
現在ある	43	74%
この先想定される	9	16%
その他	3	5%

問 B で課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-20 に示す。表 6-20 から、「適している」と選択した市は 30 市あり、全体の 52%を占めている。



表 6-20 問 B の課題に対する対策例の適性 (n=58)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	30	52%
適していない	13	22%
その他	15	26%
合計	58	100%

問 B で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-21 に示す。表 6-21 から、「すでに実施済み（改善・解決がみられた）」と選択した市は 26 市あり、全体の 46%を占めている。加えて、「すでに実施済み（改善・解決がみられていない）」と選択した市は 12 市あり、全体の 21%を占めていることから、半数以上の市で問 B で設定した対策例を行っていることがわかる。また、その実施済みの市の半数以上に解決・改善がみられている。故に、表 6-20 からも言えるように、対策例として適しており、5-5-4-6 で挙げた苦悩点の対策として実行する意義がある。

表 6-21 問 B の対策例の実施可能性認識の有無 (n=57)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	5	9%
準備期間があれば実施可能	1	2%
実施困難	2	4%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	26	46%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	12	21%
その他	11	19%
合計	57	100%

#### 6-5-4-3 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 C)

問 C で設定した課題と対策例について、表 6-22 に示す。

表 6-22 問 C で設定した課題と対策例

問C	課題	安否確認を含めた現行の「ふれあい収集」体制の維持が困難
	対策例	ごみ出し支援を行う団体に対し1世帯あたり月額400円を補助

問 C の課題の有無について、表 6-23 に示す。表 6-23 から、「課題がある」と選択した市は 18 市あり、全体の 18%を占めている。

表 6-23 問 C の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	18	18%
なし	79	77%
その他	5	5%
合計	102	100%

問 C で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-24 に示す。表 6-24 から、「この先想定される」と選択した市は 14 市あり、全体の 74%を占めている。また、「過去にあった」と選択した市は 0%である。このことから、問 C で設定した課題は今後懸念すべき課題であることが言える。その対策の参考として、考察するべきであると考えられる。

表 6-24 問 C の課題の確認時期 (n=19)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	0	0%
現在ある	6	32%
この先想定される	14	74%
その他	0	0%

問 C で課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-25 に示す。表 6-25 から、「適していない」と選択した市は 11 市あり、全体の 65%を占めている。

表 6-25 問 C の課題に対する対策例の適性 (n=17)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	2	12%
適していない	11	65%
その他	4	24%
合計	17	100%

問 C で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-26 に示す。表 6-26 から、「実施困難」と選択した市は 10 市あり、全体の 63%を占めている。

表 6-26 問 C の対策例の実施可能性認識の有無 (n=16)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	0	0%
準備期間があれば実施可能	1	6%
実施困難	10	63%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	0	0%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	0	0%
その他	5	31%
合計	16	100%

#### 6-5-4-4 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 D)

問 D で設定した課題と対策例について、表 6-27 に示す。

表 6-27 問 D で設定した課題と対策例

問D	課題	付近にあるごみ以外のものを誤って収集してしまう
	対策例	事業名が書かれたシールを交付し、各自準備したごみ箱に貼る

問 D の課題の有無について、表 6-28 に示す。表 6-28 から、「課題がある」と選択した市は 15 市あり、全体の 15%を占めている。

表 6-28 問 D の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	15	15%
なし	80	78%
その他	7	7%
合計	102	100%

問 D で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-29 に示す。表 6-29 から、「過去にあった」と選択した市は 12 市あり、全体の 80%を占めている。

表 6-29 問 D の課題の確認時期 (n=15)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	12	80%
現在ある	3	20%
この先想定される	3	20%
その他	0	0%

問 D で課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-30 に示す。表 6-30 から、「適している」と選択した市は 10 市あり、全体の 67%を占めている。

表 6-30 問 D の課題に対する対策例の適性 (n=15)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	10	67%
適していない	2	13%
その他	3	20%
合計	15	100%

問 D で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-31 に示す。表 6-31 から、「実施困難」と選択した市は 4 市あり、全体の 29%を占めている。一方で、「すでに実施済み(改善・解決がみられた)」と選択した市は 3 市あり、全体の 21%を占めている。このことから、表 6-30 からわかるように対策例として適しているものの、実施に至るには市ごとに何らかの懸念材料があることがわかる。

表 6-31 問 D の対策例の実施可能性認識の有無 (n=14)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	1	7%
準備期間があれば実施可能	1	7%
実施困難	4	29%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	3	21%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	0	0%
その他	5	36%
合計	14	100%

#### 6-5-4-5 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 E)

問 E で設定した課題と対策例について、表 6-32 に示す。

表 6-32 問 E で設定した課題と対策例

問E	課題	生ごみの臭いで寄ってくるカラス・猫等への対策
	対策例	蓋付きのポリバケツの用意

問 E の課題の有無について、表 6-33 に示す。表 6-33 から、「課題がある」と選択した市は 48 市あり、全体の 47%を占めている。

表 6-33 問 E の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	48	47%
なし	45	44%
その他	9	9%
合計	102	100%

問 E で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-34 に示す。表 6-34 から、「過去にあった」と選択した市は 34 市あり、全体の 69%を占めている。

表 6-34 問 E の課題の確認時期 (n=49)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	34	69%
現在ある	14	29%
この先想定される	5	10%
その他	7	14%

問 E で課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-35 に示す。表 6-35 から、「適している」と選択した市は 47 市あり、全体の 98%を占めている。ほぼ 100%であることに加えて、「適していない」と選択した市が 0%であることから、非常に対策例として適していると断言できる。

表 6-35 問 E の課題に対する対策例の適性 (n=48)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	47	98%
適していない	0	0%
その他	1	2%
合計	48	100%

問 E で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-36 に示す。表 6-36 から、「すでに実施済み(改善・解決がみられた)」と選択した市は 44 市あり、全体の 94%を占めている。対策例の適性と同様にほぼ 100%であることに加えて、「実施困難」と「すでに実施済み(改善・解決がみられていない)」と選択した市はどちらも 0%であることから、対策方法として実施するべきであると言える。また、5-5-4 で挙げたように、排出したごみのおいによる衛生問題が改善または解決に繋がると考えられる。

表 6-36 問 E の対策例の実施可能性認識の有無 (n=47)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	1	2%
準備期間があれば実施可能	0	0%
実施困難	0	0%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	44	94%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	0	0%
その他	2	4%
合計	47	100%

6-5-4-6 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性（問 F）

問 F で設定した課題と対策例について、表 6-37 に示す。

表 6-37 問 F で設定した課題と対策例

問F	課題	申請者が本当に対象者であるか否かの見極めが難しい場合
	対策例	直接面談を行い世帯の現況を確認したうえでごみ出し支援の概要についての説明

問 F の課題の有無について、表 6-38 に示す。表 6-38 から、「課題がある」と選択した市は 30 市あり、全体の 29%を占めている。

表 6-38 問 F の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	30	29%
なし	61	60%
その他	11	11%
合計	102	100%

問 F で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-39 に示す。表 6-39 から、「現在ある」と選択した市は 18 市あり、全体の 60%を占めている。

表 6-39 問 F の課題の確認時期 (n=30)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	17	57%
現在ある	18	60%
この先想定される	4	13%
その他	2	7%

問 F で課題があると選択した市のうち、対策の適性について、表 6-40 に示す。表 6-40 から、「適している」と選択した市は 25 市あり、全体の 83%を占めている。

表 6-40 問 F の課題に対する対策例の適性 (n=30)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	25	83%
適していない	3	10%
その他	2	7%
合計	30	100%

問 F で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-41 に示す。表 6-41 から、「すでに実施済み（改善・解決がみられた）」と選択した市は 19

市あり，全体の 66%を占めている。

表 6-41 問 F の対策例の実施可能性認識の有無 (n=29)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	2	7%
準備期間があれば実施可能	2	7%
実施困難	0	0%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	19	66%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	2	7%
その他	4	14%
合計	29	100%

#### 6-5-4-7 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 G)

問 G で設定した課題と対策例について，表 6-42 に示す。

表 6-42 問 G で設定した課題と対策例

問G	課題	対策例
	分別しきれずにそのまま出してしまう	収集曜日・分類が高齢者でも見やすいようにカレンダーの作成

問 G の課題の有無について，表 6-43 に示す。表 6-43 から，「課題がある」と選択した市は 30 市あり，全体の 29%を占めている

表 6-43 問 G の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	30	29%
なし	65	64%
その他	7	7%
合計	102	100%

問 G で課題があると選択した市のうち，課題の確認時期について，表 6-44 に示す。表 6-44 から，「現在ある」と選択した市は 20 市あり，全体の 67%を占めている。

表 6-44 問 G の課題の確認時期 (n=30)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	18	60%
現在ある	20	67%
この先想定される	5	17%
その他	0	0%

問 G で課題があると選択した市のうち，対策例の適性について，表 6-45 に示す。表 6-45

から、「適していない」と選択した市は 13 市あり、全体の 42%を占めている。

表 6-45 問 G の課題に対する対策例の適性 (n=31)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	10	32%
適していない	13	42%
その他	8	26%
合計	31	100%

問 G で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-46 に示す。表 6-46 から、「すでに実施済み(改善・解決がみられた)」と選択した市は 10 市あり、全体の 34%を占めている。

表 6-46 問 G の対策例の実施可能性認識の有無 (n=29)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	0	0%
準備期間があれば実施可能	1	3%
実施困難	5	17%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	10	34%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	2	7%
その他	11	38%
合計	29	100%

#### 6-5-4-8 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 H)

問 H で設定した課題と対策例について、表 6-47 に示す。

表 6-47 問 H で設定した課題と対策例

問H	課題	高齢や障がいによる症状などの理由を起因とした不都合等が発生
	対策例	ごみ出し支援を実施する者が認知症サポーター制度を受講

問 H の課題の有無について、表 6-48 に示す。表 6-48 から、「課題がある」と選択した市は 15 市あり、全体の 15%を占めている。

表 6-48 問 H の課題の有無 (n=102)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	15	15%
なし	78	76%
その他	9	9%
合計	102	100%



問 H で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-49 に示す。表 6-49 から、「現在ある」と選択した市は 10 市あり、全体の 67%を占めている。

表 6-49 問 H の課題の確認時期 (n=15)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	6	40%
現在ある	10	67%
この先想定される	3	20%
その他	0	0%

問 H で課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-50 に示す。表 6-50 から、「適している」と選択した市は 9 市あり、全体の 60%を占めている。

表 6-50 問 H の課題に対する対策例の適性 (n=15)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	9	60%
適していない	5	33%
その他	1	7%
合計	15	100%

問 H で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-51 に示す。表 6-51 から、「準備期間があれば実施可能」、「実施困難」、「すでに実施済み(改善・解決がみられた)」を選択した市は 3 市あり、全体の 20%を占めている。

表 6-51 問 H の対策例の実施可能性認識の有無 (n=15)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	0	0%
準備期間があれば実施可能	3	20%
実施困難	3	20%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	3	20%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	1	7%
その他	5	33%
合計	15	100%

#### 6-5-4-9 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 I)

問 I で設定した課題と対策例について、表 6-52 に示す。

表 6-52 問 I で設定した課題と対策例

問 I	課題	高齢や障がいによる症状などの理由を起因とした不都合等が発生
	対策例	ごみ出し支援を実施する者が会話程度の手話取得

問Ⅰの課題の有無について、表 6-53 に示す。表 6-53 から、「課題がある」と選択した市は 9 市あり、全体の 9%を占めている。

表 6-53 問Ⅰの課題の有無 (n=100)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	9	9%
なし	83	83%
その他	8	8%
合計	100	100%

問Ⅰで課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-54 に示す。表 6-54 から、「過去にあった」と選択した市は 7 市あり、全体の 78%を占めている。

表 6-54 問Ⅰの課題の確認時期 (n=9)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	7	78%
現在ある	2	22%
この先想定される	2	22%
その他	0	0%

問Ⅰで課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-55 に示す。表 6-55 から、「適している」と選択した市は 9 市あり、全体の 60%を占めている。

表 6-55 問Ⅰの課題に対する対策例の適性 (n=15)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	9	60%
適していない	5	33%
その他	1	7%
合計	15	100%

問Ⅰで課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-56 に示す。表 6-56 から、「実施困難」選択した市は 4 市あり、全体の 44%を占めている。

表 6-56 問 I の対策例の実施可能性認識の有無 (n=9)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	0	0%
準備期間があれば実施可能	1	11%
実施困難	4	44%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	0	0%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	0	0%
その他	4	44%
合計	9	100%

#### 6-5-4-10 ごみ出し支援実施に伴う「課題」と「対策例」の汎用性 (問 J)

問 J で設定した課題と対策例について、表 6-57 に示す。

表 6-57 問 J で設定した課題と対策例

問 J	課題	高齢や障がいによる症状などの理由を起因とした不都合等が発生
	対策例	ホワイトボードを利用してコミュニケーションを取る

問 J の課題の有無について、表 6-58 に示す。表 6-58 から、「課題がある」と選択した市は 10 市あり、全体の 10%を占めている。

表 6-58 問 J の課題の有無 (n=98)

課題の有無	回答市数	回答率
あり	10	10%
なし	80	82%
その他	8	8%
合計	98	100%

問 J で課題があると選択した市のうち、課題の確認時期について、表 6-59 に示す。表 6-59 から、「過去にあった」と選択した市は 6 市あり、全体の 60%を占めている。

表 6-59 問 J の課題の確認時期 (n=10)

課題確認時期	回答市数	回答率
過去にあった	6	60%
現在ある	3	30%
この先想定される	3	30%
その他	0	0%

問 J で課題があると選択した市のうち、対策例の適性について、表 6-60 に示す。表 6-60 から、「適している」と選択した市は 7 市あり、全体の 70%を占めている。

表 6-60 問 J の課題に対する対策例の適性 (n=10)

対策例の適性	回答市数	回答率
適している	7	70%
適していない	3	30%
その他	0	0%
合計	10	100%

問 J で課題があると選択した市のうち、対策例の実施可能性認識の有無について、表 6-61 に示す。表 6-61 から、「すでに実施済み（改善・解決がみられた）」と選択した市は 4 市あり、全体の 40% を占めている。問 H、問 I、問 J はすべて同じ課題を設定しており、対策例は異なっている。アンケート調査結果をみると、対策例の適性では問 J が 70% であることから、ホワイトボードを利用してコミュニケーションを取るのが最も適していると言える。また、実施可能性認識の有無では、「すぐに実施可能」、「すでに実施済み（改善・解決がみられた）」ともに問 J が最も高い回答を得ている。このことから、高齢や障害などによる症状などの理由を起因とした不都合の発生には、問 J の対策例を実施することが最も有効であると考えられる。

表 6-61 問 J の対策例の実施可能性認識の有無 (n=10)

対策例の実施	回答市数	回答率
すぐに実施可能	3	30%
準備期間があれば実施可能	0	0%
実施困難	2	20%
すでに実施済み(改善・解決がみられた)	4	40%
すでに実施済み(改善・解決がみられていない)	0	0%
その他	1	10%
合計	10	100%

#### 6-5-5 問 A～問 J の散布図（追加アンケート調査）

問 A～問 J の散布図の作成に使用した「課題ありの回答率」、「対策例が適切の回答率」、「対策例が実施可能の回答率」、「対策例を実施済みの回答率」について、まとめて表 6-62 に示す。なお、「対策例が実施可能の回答率」と「対策例を実施済みの回答率」の算出方法は以下の通りである。

$$\text{「対策例が実施可能の回答率」} = (\text{すぐに実施可能} + \text{準備期間があれば実施可能}) \div \{ (\text{すぐに実施可能} + \text{準備期間があれば実施可能} + \text{実施困難} + \text{その他}) \} \times 100$$

$$\text{「対策例を実施済みの回答率」} = \{ \text{すでに実施済み (改善・解決がみられた)} \} \div \{ \text{すでに実施済み (改善・解決がみられた)} + \text{すでに実施済み (改善・解決がみられていない)} \} \times 100$$

課題ありの回答率は平均 29% (9%～57%)，対策例が適切の回答率は平均 56% (12%～98%)，対策例が実施可能の回答率は平均 26% (6%～50%)，対策例を実施済みの回答率

は平均 70% (0%~100%)

表 6-62 「課題あり」・「対策例が適切」・「対策例が実施可能」・「対策例を実施済み」の回答率

	課題ありの回答率		対策例が適切な回答率		対策例が実施可能の回答率		対策例を実施済みの回答率	
問A	57%	n=102	31%	n=58	21%	n=42	83%	n=12
問B	57%	n=102	52%	n=58	32%	n=19	68%	n=38
問C	18%	n=102	12%	n=17	6%	n=16	—	n=0
問D	15%	n=102	67%	n=15	18%	n=11	100%	n=3
問E	47%	n=102	98%	n=48	33%	n=3	100%	n=44
問F	29%	n=102	83%	n=30	50%	n=8	90%	n=21
問G	29%	n=102	32%	n=31	6%	n=17	83%	n=12
問H	15%	n=102	60%	n=15	27%	n=11	75%	n=4
問I	9%	n=100	60%	n=15	11%	n=9	—	n=0
問J	10%	n=98	70%	n=10	50%	n=6	100%	n=4
平均値	29%		56%		26%		70%	

#### 6-5-5-1 対策例が適切と課題ありの回答率の散布図

対策例が適切と課題ありの回答率の散布図について、図 6-1 に示す。図 6-1 に描かれてある縦軸横軸の線は、問 A~問 J までの「対策例が適切である」と「課題がある」と選択した市の回答率 50%を表している。図 6-1 から、課題ありと対策例が適切ともに過半数を超えている右上の区分に位置するのは「問 B」のみである。課題ありの回答率に関しては、「問 A」と同率 1 位であるが、対策例の適性に関しては、「問 B」の方が 21%上回っている。このことから、現在、ごみ出し支援を実施している市において、設定した対策例を実施する意義があると言える。また、ごみ出し支援未実施の市において、「問 B」はごみ出し支援を実施している多くの市で把握されており、設定した課題及び対策例が参考になると考える。

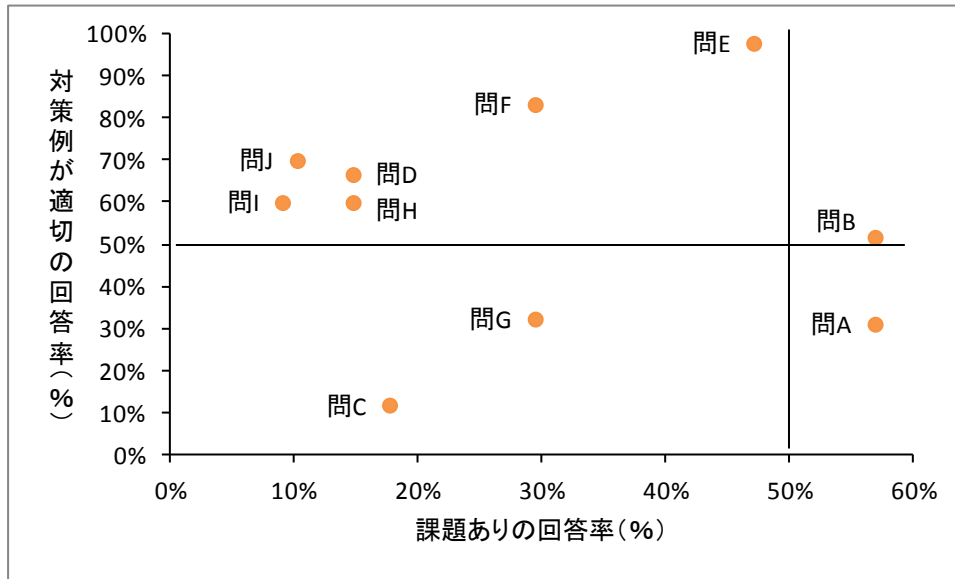


図 6-1 対策例が適切と課題ありの回答率（散布図）

#### 6-5-5-2 対策例が実施可能と対策例が適切な回答率の散布図

対策例が実施可能と対策例が適切な回答率の散布図について、図 6-2 に示す。図 6-2 に描かれてある縦軸横軸の線は問 A～問 J までの「対策例がすぐに実施可能と準備期間があれば実施可能」と「対策例が適切である」と選択した市の回答率 50%を表している。図 6-2 から、対策例が適切と対策例が実施可能ともに過半数を超えている右上の区分に位置する「問 F」, 「問 J」である。「問 F」と「問 J」は、設定した対策例としてより「取り組みやすく」、実施する意義があると言える。またその中でも、「課題があり」その課題確認時期が「現在」で高い数値の「問 F」に関しては、より対策例として適していると言える。一方で、対策例の適切と対策例が実施可能ともに過半数を下回っている左下の区分に位置する「問 A」, 「問 C」, 「問 G」は、設定した対策例が取り組みにくく、対策例として適していないと言える。なお、「問 E」は対策例の適性として最も高い数値であるにもかかわらず、対策例が実施可能の回答率が低くなっているのは、すでに実施済みであり改善・解決がみられたと選択した市がほとんどであったためである。

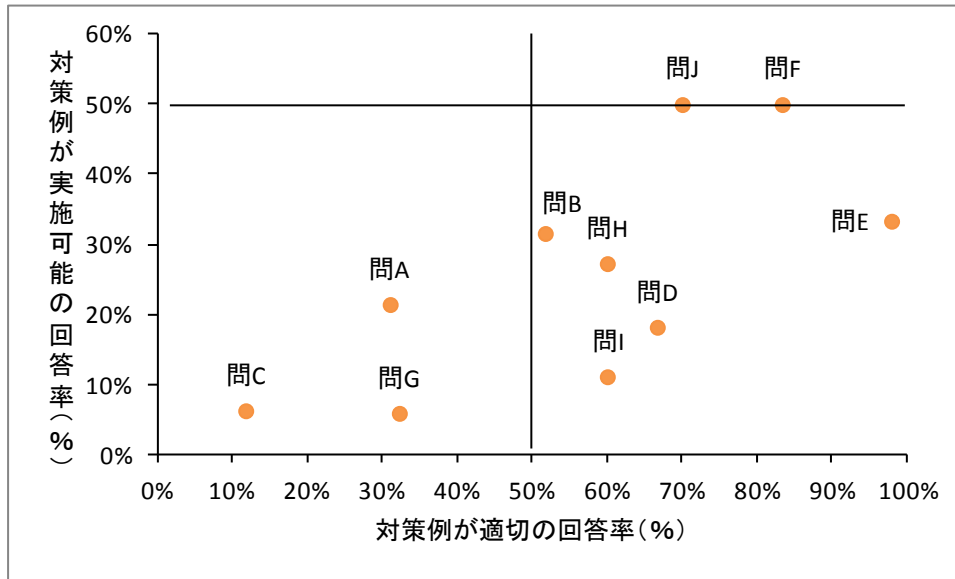


図 6-2 対策例が実施可能と対策例が適切な回答率 (散布図)

#### 6-5-5-3 対策例を実施済みと対策例が適切な回答率の散布図

対策例を実施済み (改善・解決がみられた) と対策例が適切な回答率の散布図について、図 6-3 に示す。図 6-3 に描かれてある縦軸横軸の線は問 A～問 J までの「対策例を実施済み (改善・解決がみられた)」と「対策例が適切である」と選択した市の回答率 50%を表している。図 6-3 から、対策例が適切と対策例を実施済み (改善・解決がみられた) とともに過半数を超えている右上の区分に位置する「問 B」、「問 D」、「問 E」、「問 F」、「問 H」、「問 J」は、対策例としてより「効果がある」と言え、実施する意義がある。またその中でも、「問 D」、「問 E」、「問 J」に関しては、対策例を実施済み (改善・解決がみられた) の回答率が 100%であることから、設定した対策例は、ほぼ間違いなく適切であり、設定した課題の改善・解決に必ず繋がると言っても過言ではない。一方で、対策例の適切と対策例を実施済み (改善・解決がみられた) とともに過半数を下回っている左下の区分に位置する問いは存在しなかった。

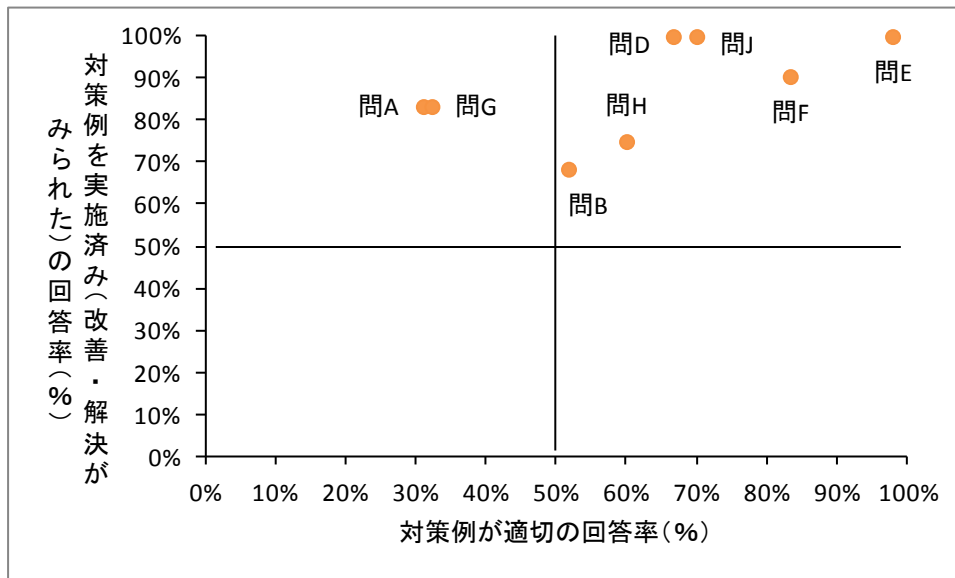


図 6-3 対策例を実施済みと対策例が適切の回答率（散布図）

#### 6-5-6 問 A～問 J の対策例が不適切の理由

まず、問 A～問 J の対策例が不適切の理由について、図 6-4 に示す。図 6-4 は、問 A～問 J ごとの対策例が不適切の回答率の比較の参考にする。

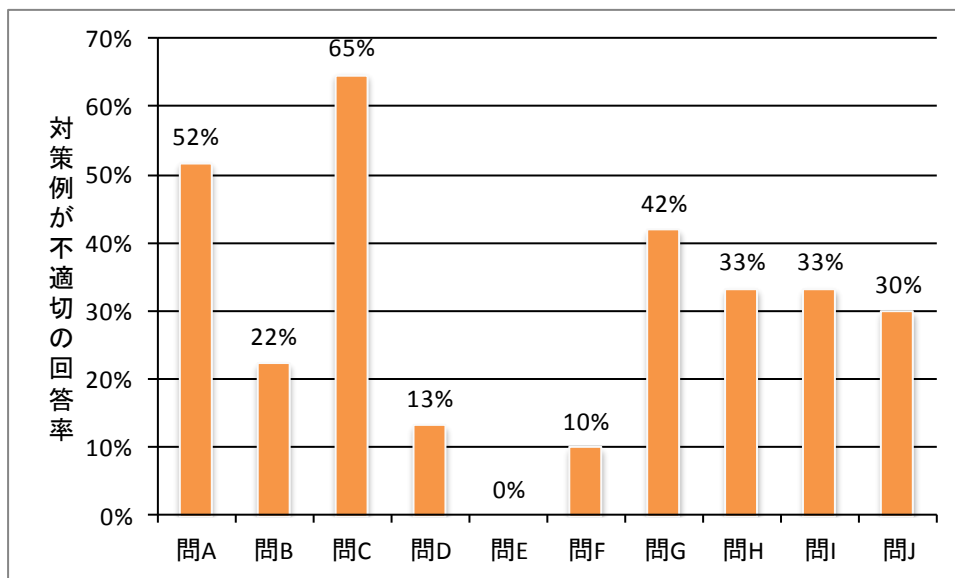


図 6-4 問 A～問 J の対策例が不適切の理由

#### 6-5-6-1 問 A の対策例が不適切の理由

問 A の対策例が不適切の理由について、表 6-63 に示す。表 6-63 から、そもそもごみを出すのが困難な方に「看板を出すことを徹底できるかが不安である」や看板を表示することによって、留守にしていることが第三者にわかり、「防犯上好ましくない」ことなどが



挙げられていた。また、問 A の対策例の不適切の回答率は 52% であり、過半数を超えており、問 A～問 J の中で、2 番目に高いことがわかる（図 6-4）。加えて、課題ありの回答率も 57% であり、過半数を超えており、問 A～問 J の中で、最も高いことがわかる。これらことから、提示した対策例は課題に対して、望ましくないことが言える。そして、対策例として新たに検討することが急務であることが言える。

表 6-63 問 A の対策例が不適切の理由 (n=30)

不適切の理由	回答市数	回答率
看板提示が徹底できるか不安	9	30%
防犯上好ましくないため	8	27%
直接確認できないため	4	13%
いつ表示されたか分からないため	3	10%
緊急連絡により対応できるため	3	10%
その他	3	10%
合計	30	100%

#### 6-5-1-2 問 B の対策例が不適切の理由

問 B の対策例が不適切の理由について、表 6-64 に示す。表 6-64 から、「実施済みだが効果がないため」と選択した市は 10 市あり、全体の 83% を占めている。

表 6-64 問 B の対策例が不適切の理由 (n=12)

不適切の理由	回答市数	回答率
実施済みだが効果がないため	10	83%
時間がないため	2	17%
合計	12	100%

#### 6-5-6-3 問 C の対策例が不適切の理由

問 C の対策例が不適切の回答率について、表 6-65 に示す。問 C の対策例の不適切の回答率は 65% であり、過半数を超えており、問 A～問 J の中で、最も高いことがわかる（図 6-4）。表 6-65 から、「経費がかかるため」実施が困難であることや「協力団体がないため」が挙げられていた。このことから、「費用の捻出が難しいこと」や「ごみ出し支援の周知の徹底」などを検討していくべきである。また、今後ごみ出し支援を拡大していくにあたって、支援団体の協力は必要になってくると考えられ、危惧すべき課題であると言える。

表 6-65 問 C の対策例が不適切の理由 (n=9)

不適切の理由	回答市数	回答率
現段階で検討していない	3	33%
経費がかかるため	2	22%
協力団体がいないため	2	22%
その他	2	22%
合計	9	100%

#### 6-5-1-4 問 D の対策例が不適切の理由

問 D の対策例が不適切の理由について、表 6-66 に示す。表 6-66 から、「第三者にサービスが必要であることを明示するには適切でない」や「事前に打ち合わせすることで解決できる」の記述回答が得られた。

表 6-66 問 D の対策例が不適切の理由 (n=2)

不適切の理由	
記述回答1	第三者にサービス必要を明示するのは適切でない
記述回答2	事前に打合せをすることで解決できる

#### 6-5-6-5 問 E の対策例が不適切の理由

問 E では対策例が不適切の回答はなかったため、理由についての回答は得られなかった。このことからわかるように、問 E の対策例は非常に適していると言える。

#### 6-5-1-6 問 F の対策例が不適切の理由

問 F の対策例が不適切の理由について、表 6-67 に示す。表 6-67 から、市の職員が直接面談を行うだけでは、対象者かどうかの判断は難しいことがわかる。また、その理由として、福祉の専門知識がないことが挙げられており、福祉課関係との連携は必須であることが言える。

表 6-67 問 F の対策例が不適切の理由 (n=3)

不適切の理由	
記述回答1	これだけでは判断に迷う場合がある
記述回答2	年齢等の確認を口頭での確認しか行っていないため
記述回答3	担当職員に福祉の専門的知識がないため判断が困難である

#### 6-5-6-7 問 G の対策例が不適切の理由

問 G の対策例が不適切の理由について、表 6-68 に示す。表 6-68 から、「カレンダーを見ても分からないため」を選択した市は 6 市あり、全体の 46% を占めている。ごみ出し支援の対象者の多くは高齢者等であることから、カレンダーを作成しても完璧に理解するのは難しいことがわかる。

表 6-68 問 G の対策例が不適切の理由 (n=13)

不適切の理由	回答市数	回答率
カレンダーを見ても分からないため	6	46%
直接説明の対応をするため	2	15%
その他	5	38%
合計	13	100%

#### 6-5-1-8 問 H の対策例が不適切の理由

問 H の対策例が不適切の理由について、表 6-69 に示す。表 6-69 から、障害を起因とする問題に対しては、専門の知識を持った方が対応するのが望ましいことがわかる。また、ごみ出し支援者の専門知識を得る時間がないことや時間の余裕がないことから、福祉課関係との連携していくことが適していると言える。

表 6-69 問 H の対策例が不適切の理由 (n=5)

不適切の理由	
記述回答1	ヘルパー等の支援を受けている
記述回答2	ヘルパーさんに分別のお手伝いをお願いしている
記述回答3	ごみ出しを支援する者が専門的知識を得る時間がないため
記述回答4	本人の分別間違い是正に直結するわけではないため
記述回答5	現在の業務体制では分別の支援まで行う余裕がない

#### 6-5-6-9 問 I の対策例が不適切の理由

問 I の対策例が不適切の理由について、表 6-70 に示す。表 6-70 から、「習得に時間がないため」と選択した市が 3 市あり、全体の 43%を占めている。

表 6-70 問 I の対策例が不適切の理由 (n=7)

不適切の理由	回答市数	回答率
習得に時間がないため	3	43%
不安障害等に対応できないため	2	29%
その他	2	29%
合計	7	100%

#### 6-5-1-10 問 J の対策例が不適切の理由

問 J の対策例が不適切の理由について、表 6-71 に示す。表 6-71 から、障害を起因とする問題に対しては、専門の知識を持った方が対応するのが望ましいことがわかる。

表 6-71 問 J の対策例が不適切の理由 (n=3)

不適切の理由	
記述回答1	担当ケアマネージャーに対応
記述回答2	分別はケアマネージャーさん及びヘルパーさんが対処
記述回答3	分別支援の余裕がなく、ヘルパー等にごみの分別支援を依頼

## 6-6 まとめ

本章では、自治体による高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援拡大の可能性について明らかにすること（目的3）について、全国812市の自治体に対するアンケート調査結果からわかる点を、以下にまとめる。

### (1) 質問項目間からの傾向

- 1) ごみ出し支援者とごみ出し支援頻度のクロス集計について、ほぼすべてのごみ出し支援者は、ごみ出し支援頻度を「週1～2回」に設定している。このことから、ごみ出し支援利用者にとって、この頻度が最も適していると考えられる。また、ごみ出し支援頻度を「要望に応じて」と行っているのは、大半が「市の職員」であり、ごみ出し支援利用者の要求に応えられるのは「市の職員」であると言える。この2点に関して「市の職員」が最も高い数値を出していることから、ごみ出し支援者として「市の職員」が適していると言える。
- 2) ごみ出し支援者とごみ出し支援範囲のクロス集計について、「玄関先から清掃センター」と「家中から清掃センター」は特に高い数値である。ごみ出し支援者は主に「市の職員」であるとともに、ごみ出し支援範囲の最終地点は清掃センターであるという傾向がみられる。
- 3) 新たに必要になった人員とごみ出し支援利用世帯のクロス集計について、新たに必要になった人員が少ないにもかかわらず、ごみ出し支援利用世帯数が多い市や、新たに必要になった人員が多いにもかかわらず、ごみ出し支援利用世帯数が少ない市において、その理由を明らかにすることによって、対策例を提言できることや類似するごみ出し支援実施市や未実施市の参考になると考える。

### (2) ごみ出し支援にかかる人件費について

総務省の地方公共団体の団体区分「市」の平均給与月額は324410円であり、「市区町村」の週の勤務時間は市区町村全体の98.3%（1693）が38時間45分である<sup>1)</sup>。このことから、「市の職員」1人当たりの時給は約 $324410 \text{ (円)} \div (38.75 \times 4) \text{ (時間)} = \text{約} 2093 \text{ 円}$ である。また、表から1日のごみ出し支援の業務に必要な人員は平均2.0人である<sup>1)</sup>。

よって、ごみ出し支援を実施するにあたって、1時間当たり約2093円 $\times$ 平均2.0人 $=$ 約4186円必要であることが言える。

### (3) 他部署との連携について

- 1) 他部署との連携について、「連携をしている」と選択した市は54%である。連携先の部署は、「福祉関係」と選択している市は92%である。
- 2) 他部署との連携内容について、部署同士での「意見交換」と選択した市は45%である。次いで、「情報共有」と選択した市は44%である。

- 3) 連携のメリットについて、障害や要支援または要介護の交付状況や程度を確認できることによって、ごみ出し支援の貴重な審査基準になっている。また、ごみ出し支援の利用者が不在の場合、福祉関係の部署から電話で安否確認ができることが挙げられている。
- 4) 連携のデメリットについて、支援審査の正確性の向上に繋がる一方で、審査の申請に時間がかかってしまうことが挙げられている。

#### (4) 課題点における対策例の提示について

##### 1) 参考になる対策例について

「問 B」の課題の有無は、表 6-18 から、「課題がある」と選択した市は 57% である。そのうち、「適している」と選択した市は 52% であり、「すでに実施済み（改善・解決がみられた）」と選択した市は 46% である。加えて、「すでに実施済み（改善・解決がみられていない）」と選択した市は 21% であることから、半数以上の市で問 B で設定した対策例を行っていることがわかる。また、その実施済みの市の半数以上に解決・改善がみられている。故に、「問 B」にの課題に対して対策例は適しており、5-5-4-6 で挙げた苦悩点の対策として実行する意義がある。

##### 2) 取り組みやすい対策例について

「問 F」は、図 6-2 から、対策例が適切と対策例が実施可能ともに過半数を超えている右上の区分に位置することがわかり、設定した対策例は「取り組みやすく」、実施する意義があると言える。加えて、「問 F」は課題確認時期が「現在」で高い数値であるため、より対策例として適していると言える。

##### 3) 効果が見込まれる対策例について

「問 D」と「問 E」は、図 6-3 から、対策例が適切と対策例を実施済みともに過半数を超えている右上の区分に位置することがわかり、設定した対策例は「効果が見込まれ」、実施する意義があると言える。加えて、設定した対策例を実施済み（改善・解決がみられた）の回答率が 100% であることから、設定した課題の改善・解決に必ず繋がると言っても過言ではない。

##### 4) 障害を起因とする課題点への対策例について

「問 H」、「問 I」、「問 J」はすべて同じ課題を設定しており、対策例が異なっている。追加アンケート調査結果をみると、対策例の適性では問 J が 70% であることから、ホワイトボードを利用してコミュニケーションを取るのが最も適していると言える。また、実施可能性認識の有無では、「すぐに実施可能」、「すでに実施済み（改善・解決がみられた）」ともに「問 J」が最も高い回答を得ている。このことから、高齢や障害などによる症状などの理由を起因した不都合の発生には、「問 J」の対策例を実施することが最も有効であると考えられる。

5) 適していない対策例

図 6-1, 図 6-2, 図 6-3 から, 「問 A」は対策例の「適性」, 「実施可能」の数値が低く, 設定した対策例は適していないと言える. なお, 問 A の対策例が不適切の理由について, 表 6-63 から, 「看板を出すことを徹底できるかが不安である」や「防犯上好ましくない」ことなどが挙げられていた. 一方で, 課題ありの回答率は 57%であり, 過半数を超えており, 問 A~問 J の中で, 最も高いことがわかる. これらのことから, 提示した対策例は課題に対して, 望ましくないことが言える. そして, 対策例として新たに検討することが急務であると言える.

同様に, 「問 C」は対策例の「適性」, 「実施可能」, の数値がすべて低く, 設定した対策例は適していないと言える. なお, 問 C の対策例が不適切の回答率について, 表 6-65 から, 「経費がかかるため」実施が困難であることや「協力団体がいないため」が挙げられていた. 今後ごみ出し支援を拡大していくにあたって, 支援団体の協力は必要になってくると考えられ, 危惧すべき課題であると言える.

<参考文献>

1) 総務省：地方公共団体の行政改革等

< <http://www.soumu.go.jp/iken/main.html>>, 2014-12-27

## 第七章 結論

### 7-1 本研究の結論

本研究の目的は以下の3つである。

目的 1：自治体における高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援の実施実態を明らかに示すこと

目的 2：自治体における高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援実施に影響する要因を把握すること。

目的 3：自治体における高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援の実施拡大の可能性を見出すこと。

上記の3つの目的を達成するために、文献調査とアンケート調査をもとに研究を行った。本章では、これらの目的について結論を以下に述べる。

#### 7-1-1 目的1の結論

自治体における高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援の実施実態について、以下のことが明らかになった。それらを内容にしたがい、3つに分類した。その分類結果を以下に示す。

##### (1) ごみ出し支援の実施率

2014年8月12日現在、ごみ出し支援の実施率は34%である。加えて、ごみ出し支援実施の検討中は5%である。今後の高齢社会に向けて、ごみ出し支援の実施拡大を促進していくべきである。

##### (2) ごみ出し支援者

ごみ出し支援の支援者は、「市の職員」、「民間」、「シルバー人材センター」、「ボランティア」、「自治会」、「ヘルパー」、「NPO」などが挙げられており幅広いにもかかわらず、ほとんどが「市の職員」がごみ出し支援を実際に行っている。

また、支援者の人員について、新たに必要のごみ出し支援の人員の平均値は2.0人、最大値は21.0人、最小値は0.0人である。最小値が0.0人であることから、ごみ出し支援実施後も一般収集の人員で補っていることがわかる。加えて、最小値と最大値に少し差があることから、ごみ出し支援の実施規模によって増やす人員を調整する必要があると言える。また、65歳以上の高齢単身者世帯が多い市は、ごみ出し支援に必要な人員が増えると言える。

支援の範囲としては、ごみ出し支援利用者の住宅の中から清掃センターまでのうち、支援の必要な範囲を設定している。最も多く設定されていた支援範囲は、玄関先から清掃センターまでで76%を占めている。

### (3) ごみ出し支援の対象

ごみの対象区分は、「可燃ごみ」、「不燃ごみ」、「資源ごみ」、「粗大ごみ」、「その他」と5つの区分から必要だと考える対象区分を設定している。また、「その他」には危険ごみや有害ごみなどが挙げられていた。対象のごみ区分の組み合わせ別について、最も多い組み合わせは「可燃ごみ・不燃ごみ・資源ごみ」の組み合わせで43%を占めている。一般家庭と同様にしている傾向がみられる。一方で、粗大ごみのみと設定している市は14%ある。日常生活で頻繁に出る「可燃ごみ・不燃ごみ・資源ごみ」を対象としている市と日常生活であまり出ない「粗大ごみのみ」を対象としている市に何か違う方針があるかと考えられる。

対象者の条件は、「障害の有無」、「年齢制限」、「対象者周辺の支援者の有無」、「在住場所」が挙げられた。「障害の有無」と「年齢制限」を選択している市がともに70%以上である。また、対象者条件の組み合わせ別について、年齢制限のみを対象者の条件としている市はわずか4%しかない。これらのことから、高齢者であるということに加え、「障害の有無」や「在住場所」が必要であることがわかった。この+αがあることによつて、支援が必要な方を確実に支援できるか否かに関係していると推測する。

2014年8月12日現在、ごみ出し支援利用世帯数について、平均値は244.8世帯、最大値は3604.0世帯、最小値は1.0世帯である。最大値と最小値に大きな差があることから、ごみ出し支援の実施規模に大きな違いがある。また、65歳以上の高齢単身世帯が多い市は、ごみ出し支援利用世帯数が増えると言える。

#### 7-1-2 目的2の結論

自治体における高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援実施に影響する要因について、以下のことを把握することができた。それらを内容にしたがい、6つに分類した。その分類結果を以下に示す。

##### (1) 収集業務への負担の要因

不在になる場合やごみが出ない場合の事前連絡がないことである。ごみが出されていない場合、ごみ収集員は万が一のため安否確認をする対応をとっている。その際、ごみ収集員にとって非常に負担がかかってしまう。

##### (2) 財政面の要因

高齢社会の進行により、ごみ出し支援利用者の増加が見込まれるが、行財政改革により職員数の削減や減車を求められており、安否確認を含めた現行のごみ出し支援体制の維持が困難である。



### (3) ごみ収集の問題の要因

玄関先などにごみを出すのが、付近にあるごみ以外のものを誤って収集してしまうことにより、トラブルへと繋がっている。

### (4) 対象者条件の線引きの要因

ごみ出し支援申請者が本当に対象者であるか否かの見極めが難しいことである。実際に、対象条件に該当しなくても直接面談をすることによって、ごみ出し支援の審査を通過する例も報告されている。

### (5) ごみ排出規則の問題の要因

ごみの排出時間が守られていないことやごみ分別ができていないことなど、ごみ収集員にとって負担が大きくなる。また、排出したごみのおいで寄ってくるカラスや猫などの衛生問題が発生している。

### (6) 障害を起因とする問題の要因

分別不良等の排出指導において、高齢や障害による症状などの理由を起因とした不都合等も発生する場合がある。

## 7-1-3 目的3の結論

自治体における高齢者のみの世帯等へのごみ出し支援の実施拡大の可能性を、(1)人件費の算出、(2)他部署の連携、(3)ごみ出し支援実施に影響する要因への対策例の提示の3つの視点から見出すこととする。

### (1) 人件費の算出

総務省の地方公共団体の団体区分「市」の平均給与月額及び「市区町村」の週の勤務時間を参考にし、「市の職員」1人当たりの時給を算出する。また、ごみ出し支援に必要な人員を参考にし、1時間当たり必要な人件費を算出する。その結果として、1時間当たり約4186円必要であることがわかった。この具体的な費用を提示することによって、今後ごみ出し支援を実施する市の参考になるのに加え、既にごみ出し支援を実施している市に対しての1つの目安になると考える。

### (2) 他部署との連携

表6-5から、ごみ出し支援実施に伴い「他部署との連携をしている」と選択した市は85市あり、全体の54%を占めている。半数以上を占めていることから、他部署と連携することによって何らかのメリットがあると推測できる。加えて、表6-4から、他部署と連携することによって、ごみ出し支援に伴う問題の解決・改善に繋がっていることがわかる。5-5-2-2で述べたような「支援不必要の連絡がない」や「制度の理解度」が低いなどの問題

が、6-5-3-5で述べてあるような「情報共有」などの連携により問題の解決・改善に繋がっていると考えられる。また、他部署との連携、そのほとんどが「福祉関係」の部署であることがわかった。その理由として、ごみ出し支援をする上で高齢者や障害者の方への対応として、福祉関係の知識やスキルを持っていることが、支援を円滑に行うことに繋がることが考えられる。実際に連携の内容として、「意見交換」、「情報共有」、「申請者審査の依頼」などが挙げられている。また、それらの連携をすることによって、「支援審査の正確性向上」、「緊急の連絡可能」などのメリットがあり、「福祉関係」の部署との連携は必要不可欠であると言える。一方でデメリットとして、「支援審査の正確性向上」を追求するあまり、「ごみ出し支援の申請に時間がかかる」や連携部署同士での「書類受理のタイムラグ」が発生することが挙げられている。これらのことを熟知しバランスのとれた効率のよい連携をすることが求められている。

### (3) ごみ出し支援実施に影響する要因への対策の提示

ごみ出し支援に影響する要因への対策例として、採用する基準は、「課題ありの回答率」、「対策例が適切な回答率」、「対策例が実施可能」、「対策例を実施済み（改善・解決がみられた）の回答率」から作成した散布図（図 6-1、図 6-2、図 6-3）で過半数を超えており右上の区分に位置することとする。過半数を超えており、特に、数値の高い問いを選定した。

#### 1) 収集業務への負担の要因への対策例について

「問 B」で設定した、市の職員が支援希望者と担当民生委員やケアマネージャーなどとともに直接面談を行い、ごみ出し支援の概要についての説明をすることが効果的である。この対策を講じることによって、ごみ出し支援利用者の制度の理解度が向上し、諸事情により収集対象者ではなくなった際、支援不要の連絡をすることに繋がると考えられる。追加アンケート調査から、この「課題がある」と選択した市は 57%あり、そのうち、「現在その課題を確認」していると選択した市は 74%あり、提示した対策が「適している」と選択した市は 52%ある。また、この対策例を「すでに実施し、改善・解決がみられた」と選択した市が 46%あることから、対策として相応しいと言える。

#### 2) ごみ収集の問題の要因への対策例について

「問 D」で設定した、事業名が書かれたシールを交付し、各自準備したごみ箱に貼ることが効果的である。図 6-3 から、設定した対策例の適性、対策例の実施済みとともに過半数を超えており、「効果が見込まれ」実施する意義があると言える。特に、対策例の実施済みが 100%であることから、設定した課題の改善・解決に必ず繋がると言っても過言ではない。

#### 3) ごみ排出規則の問題の要因への対策例について

「問 E」で設定した、蓋付きのポリバケツを用意することが効果的である。追加アンケート調査から、対策例が「適している」と選択した市が 98%あり、す

に実施済み（改善・解決がみられた）と選択した市が94%あることから、対策例として相応しいと言える。また、図6-2と図6-3の散布図から、問A～問Jと比較してもわかるように、「問E」は設定した課題に対して対策例が適していることが言える。

#### 4) 対象者条件の線引きの要因への対策例について

「問F」で設定した、市の職員が支援希望者と担当民生委員やケアマネージャーなどとともに直接面談を行い、世帯の現況を確認したうえで、ごみ出し支援の概要についての説明をするが効果的である。図6-2と図6-3の散布図から、設定した対策例の「適性」、「実施可能」、「実施済み（改善・解決がみられた）」の数値がすべて高い。故に、この対策例を講じることによって、対象者条件の線引きへの要因の改善・解決に繋がると言える。

#### 5) 障害を起因とする問題の要因への対策例について

「問J」で設定した、聴覚障害者等に、ホワイトボードを利用してコミュニケーションを取り、盲目の人に、物を触って分別を教えることが効果的である。この対策を講じることによって、ごみ出し支援に関する指導を的確にかつ円滑に行うことができる。追加アンケート調査から、この「要因がある」と選択した市は10%にとどまっているが、提示した対策が「適している」と選択した市は70%である。また、この対策例を「すでに実施し、改善・解決がみられた」と選択した市が40%あることから、対策として相応しいと言える。

## 7-2 本研究全体を通しての考察

本研究をするにあたって、ごみ出し支援の支援者側、つまり自治体側の支援の実態について明らかにすることができた。ごみ出し支援における、ごみや対象者の条件、他部署との連携、発生する問題点・課題点とその対策方法を把握し、その対策例を提示するまで至った。そこから特に注目したい点は、「ごみ出し支援」という支援施策は、「ごみ収集」と「福祉」の2つの要素を含んでいることである。支援施策は「ごみ収集」という要素から、環境課が担当し行っている。しかしながら、支援内容としては高齢者や障害者を対象としているため、「福祉」という要素も関わってくる。すなわち、福祉関係のスキルや知識が必要になってくる。したがって、福祉関係の部署との連携が必須になってくると言えるだろう。

## 7-3 今後の課題

本研究では、高齢社会が急速に進む中で、高齢者及び障害者に対する生活支援の必要性を指摘し、高齢者のみの世帯等でのごみ出し支援の実施実態の把握と拡大の可能性を追求してきたが、さらなるごみ出し支援の課題の追求と説明が必要になってくると考える。

以下に2つの今後の課題について述べる。

(1) ごみ出し支援施策の縮小

表 4-2 からごみ出し支援の拡大のスピードが落ちてきていることが言える。その理由としては、表 4-43 であるような「費用の捻出が難しい(34%)」や「人手不足(29%)」などの課題が要因であるのではないかと推測する。故に、ごみ出し支援の支援施策はより縮小することが求められているのではないかと考える。これらの点を踏まえ、支援者側の立場だけでなく、今後の課題として、利用者側の意見や要望をヒアリング調査等で汲み取らなければならない。

以下の表 7-1 にヒアリング調査の質問項目を示す。質問項目に関して、「基礎情報」、「ごみ出し支援に対する要望」、「ごみ出し支援に対する対価」、「その他」について追求することを踏まえている。

表 7-1 ヒアリング調査の質問項目

項目区分	項目番号	質問項目
基礎情報	問1	性別、年齢、職業、家族の世帯形態、同居家族の人数、自宅の種類
	問2	ごみ出し支援を利用しているか
	問3	どのようにしてごみ出し支援について知りましたか
	問4	ごみ出し支援についての説明会は開催されましたか
	問5	ごみ出し支援を実施しているのは、自治体か民間かボランティアか
	問6	実際のごみ出し支援を受けているのは、有料か無料か
	問7	ごみ出し支援において困った点について
	問8	ごみ出し支援について満足？好ましかった点について
	問9	ごみ出し支援の実施に際して生じたトラブルの例
ごみ出し支援に対する要望	問10	ごみ出し支援の利用を希望したいか
	問11	安否確認は希望するか
	問12	夏季や冬季などの期間限定でのごみ出し支援を受けたいか
	問13	ごみ出し支援の対象者となる条件の変更をしてほしいか
	問14	ごみ出し支援の望ましい収集頻度について
	問15	ごみ出し支援において必要としているごみ区分について
	問16	その他にごみ出し支援においての要望
ごみ出し支援に対する対価	問17	ごみ出し支援は有料でも受けたいか
	問18	夏季や冬季などの期間限定なら有料でも受けたいか
	問19	有料ならいくらで受けたいか
その他	問20	その他の意見
	問21	電話もしくは訪問は可能かどうか

このように、ヒアリング調査の質問項目を参考に、両者の立場の意見や要望を把握することによって、必要最低限のごみ出し支援を実施することができると考える（図 7-1）。そうすることによって、「費用の捻出」や「人手不足」などの課題を解消することができるのではないかと考える。

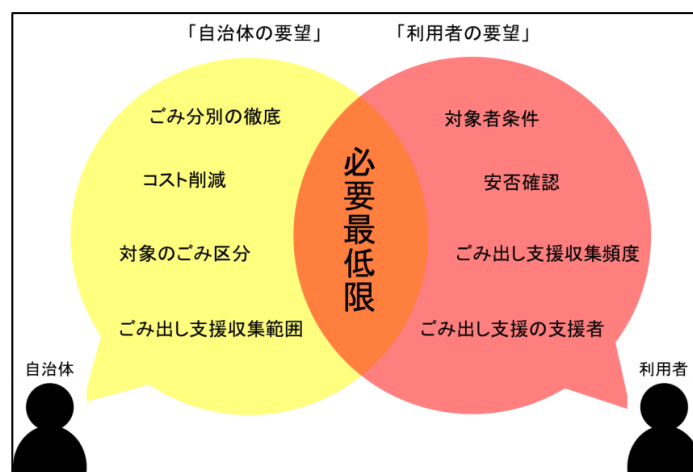


図 7-1 支援側と利用側の要望の明確化

(2) ごみ出し支援の収集体制の解明

ごみ出し支援実施市において、新たに必要となった人員が 0.0 人である市でのごみ収集体制を、今後追求し明らかにすることによって、「人手不足」という課題を解消できると考える。ある自治体では、ごみ出し支援を実施する自治会などの各種団体へ補助をする形を取っている。一方で、ある自治体では、自治会などの周囲の協力でごみを処理できる方は申請を受け付けられないと定めている。そこから、自治体がダイレクトで対象者にごみ出し支援をするのか、各種団体の協力を仰ぐ方がいいのか、その体制をごみ出し支援実施市から明らかにしていく必要があると考える。

## 謝辞

本研究を進めるにあたり、ご協力いただきました自治体の皆様に、深く御礼申し上げます。予備アンケート調査及び本アンケート調査、追加アンケート調査では、ご多忙の中、市や一部事務組合の皆様には丁寧で分かりやすい回答をいただきました。私の知識不足で電話やアンケートの内容が複雑で分かりにくかったため、大変回答しづらかったと思います。また、卒業論文への応援メッセージやアドバイス等もいただき、大変励まされました。

指導教員である金谷先生には、約1年半大変お世話になりました。卒業論文で行き詰った時には親身にアドバイスをくださり、効率的に卒業論文を進めるために計画を立ててくださったことで、最後までゴールを見据えて取り組むことができました。卒業論文以外でもご迷惑をかけることもありましたが、どんな時も優しく適確にご指導いただき、大変感謝しています。本当にありがとうございます。

査読をしていただきました秋山先生には、自治体という視点からだけではなく、より住民の方と密接な関係にある自治会という視点から、ごみ出し支援のアプローチはできないかをご指摘していただきました。加えて、仮提出した卒業論文が返却されたものを拝見したところ、大変丁寧に査読してくださっており、私の卒業論文をよりよいものに仕上げることができました。本当にありがとうございます。

そして、金谷研究室の石田さん、見學君、小森君、山田さん、辻君、卒業論文は大変だったけれど、みなさんが頑張っているのを見ると、自分も頑張ろうと良い刺激をいただきました。また、卒業論文以外でも飲み会など研究室でのイベントも例年よりも多くできたのは、本当に良い思い出です。ありがとう。

私を大学に進学させてくれた両親、大学生活ではラジオサークルの活動やアルバイトなど自分のやりたいことを思う存分やらせていただきました。本当に有意義な4年間になり、これは家族の支えがあったからこそだと思います。温かく見守っていただき、ありがとうございます。これからは社会人として、今までの恩を返していけるよう努めます。

最後に、本研究でお世話になった皆様に、改めて心より深く御礼申し上げます。

2105年2月25日

三浦 達也