

戸別収集と定数適正化計画

西久保 戸別収集試行前



戸別収集試行後



I 戸別収集と職員定数適正化計画

定数適正化計画が生み出した業務内容見直し、および市民サービス向上

第二次定数適正化計画（平成 12 年度～ 16 年度：職員 26 名削減及び嘱託 13 名削減）では、定年退職及び自己都合による退職に伴う欠員を民間に業務委託してきた。民間委託の促進と事業系ごみへの減量指導のため、14 年 4 月、機構改革で部課が統合されていく中、調査指導係（11 名体制）が唯一新設された。収集業務の民間委託化を前に、直営収集業務の今後の在り方（市民サービス向上のための施策）を考え、仕事に夢をもてる職場にしていくために、平成 14 年 6 月に労使が初めて同じテーブルに着き、建設的な論議が交わされた。収集業務改善検討委員会を立上げ、狭隘道路収集、ふれあい収集など、都内の先進自治体への研究調査等を実施した。これらを参考に武蔵野方式を作り上げ、多量排出事業所への指導、狭隘道路の戸別収集、ごみ出し困難者ふれあい訪問収集が開始された。その後、吉祥寺駅前商業地域の毎日収集の廃止、路上ステーション収集方式から戸別収集への移行等を検討し、今日の戸別収集・家庭ごみ有料化へと結実してきた。特に狭隘道路特別収集では、狭隘道路に隣接する各戸のごみ置場を決めるために訪問調査を行い、ごみ置場を決定して戸別収集が実施された。この時の調査指導係による各戸訪問調査の経験が、全市戸別収集を成功に導いたと言っても過言ではない。

平成 15 年 4 月 業務係収集班に一般収集班のほかに「狭隘道路特別収集」「ふれあい訪問特別収集」対応の特別収集班を 10 名体制で創設し、平成 16 年 4 月に 12 名体制へと増員した。

1. 調査指導係の新設・拡充による事業所指導強化

平成 9 年事業系ごみが有料化され排出者責任は明確になったが、減量というかたちでは表れなかった。平成 14 年度、係長 1 名及び技能職 10 名による調査指導係を新設し、事業系ごみの分別・ごみ減量化等の指導強化を図るなど直接市民の中へ入る活動を通じて、個々の職員が自信を深め、意識変革が図られてきた。平成 16 年度には、戸別収集・家庭ごみ有料化等を推進するために技能職を 10 名増員し 21 名体制とした。

14 年 4 月多量排出事業所 38 ケ所の減量指導が減量資源係から調査指導係に業務移管され、6 月から始めて早朝立ち入り調査指導を開始した。昼間に調査に回っても大型スーパーなど多量排出事業所のヤードに、ごみはない。早朝 3 時半ごろ行って搬出現場を見ることができた。そこで大量の雑紙（ミックスペーパー）がごみとして捨てられているのを発見し、分別することを指導した。今までお金を払って処分していた雑紙が有価物として売ることが分かり、事業者も積極的に分別に取り組むようになった。早朝クリーンセンターにごみを持ち込んでくる許可業者を見張り、ダンボール・雑紙などをごみとしないように指導するなど、15 年度は約 1200 トンの雑紙を資源化できた。

また、大手居酒屋チェーンでは下膳時に徹底的に分別するように指導し、生ごみを堆肥化し、それを使い野菜として循環させることができるようになった。電気式生ごみ処理機、生ごみ計量器の導入、独自の色分けごみ袋を使用する事業所もでてきた。このような雑紙、生ごみの分別指導をおこなった、結果 14 年 11 月から事業系ごみ搬入量が 17 ヶ月連続して減少（前年同月比）した。



分別された雑紙



分別された雑紙



徹底的にごみを分別

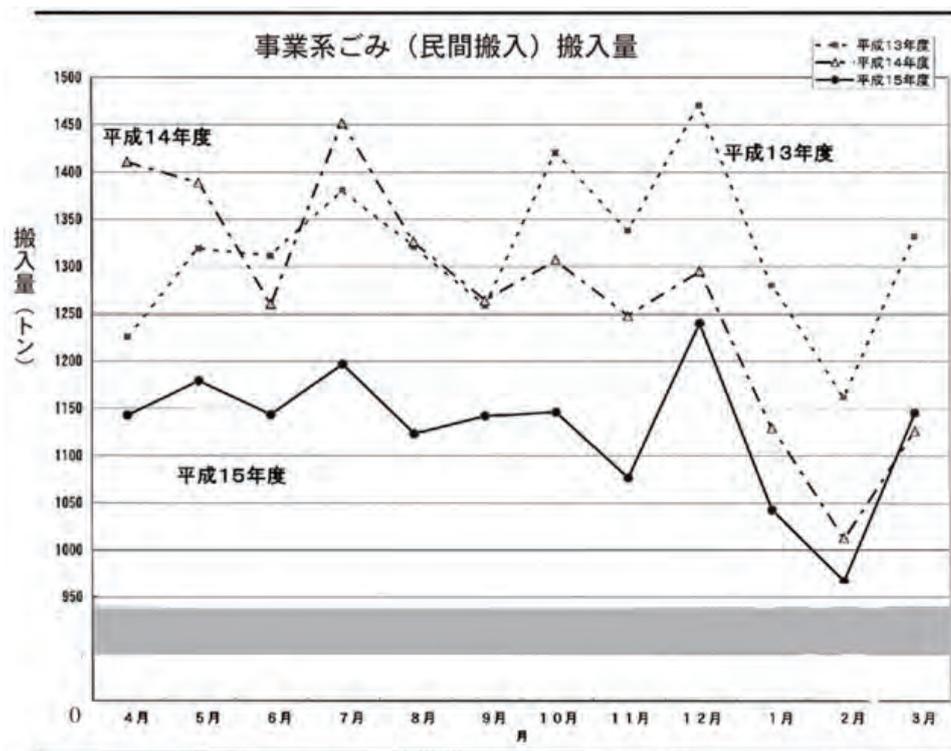


分別された生ごみ

生ごみ処理機へ



I 戸別収集と職員数適正化計画



しかし日量 10kg 以上・月量 10 トン以下の準多量排出事業所（条例の規制外）に対してはまだほとんど手付かずの状態、条例等の網をかけることでさらに減量できる可能性はある。

2. 狭隘道路の「ごみ出し不便」解消



吉祥寺南町



緑町 商店街



吉祥寺北町

2t パッカー車が通行できない狭隘道路では、路上ステーションが設置できず普通収集（当時は、路上ステーション方式）ができないため、狭隘道路出口の路上ステーションまで利用者がごみの持出しをしていた。ステーション自体が大きくなり、不法投棄やカラス被害などの問題が生じていた。また、ごみを出すために長い距離を運ばなければならなかった。これらの不便を解消するために一定の基準（①通抜けのできる道路②延長 90m 以上）を設けて、軽トラック車（ダンプ式）による「戸別収集」を実施し、住民サービスの向上の第一歩となった。この時、利用者が排出場所を決める際、排出場所を自宅の門からできるだけ離したいという心理が働くのが分かった。このやり方で決めると戸別収集にしても、結局狭い道に小さなごみステーションのような状況が残ってしまう。排出場所を敷地内にしてもらうようにした。戸別収集のごみの排出場所の「敷地内」への拘りはここから生まれた。

戸別収集で可・不燃ごみ・資源物・有害ごみ等全てのごみを収集し、収集した資源物はクリーンセンターに保管する。それを最終ステーションとして、資源収集委託業者が収集している。

平成 15 年 4 月に 18 路線 670 世帯を対象にスタートした「狭隘道路特別収集」は、ほとんどの利用者に「大歓迎」され、平成 16 年 7 月に道路延長基準を 90m から 60m に、ポイント収集等基準を緩和狭隘対象範囲を拡大した。その結果、平成 16 年 10 月現在では 64 路線 1989 世帯へと対象範囲を拡大した。当初は軽トラック車（ダンプ式）3 台（2 名乗車）体制だったが、平成 16 年 4 月からは職員を 2 名増員して、予備車の軽トラック車を含めて 4 台体制とした。予備車とは言え軽トラック車での収集はクリーンセンターでの荷おろしが手作業となる等作業効率が悪いため、平成 16 年 11 月に軽トラック車（ダンプ式）を 2 台増車（純増 1 台・予備車買替え 1 台）し、作業能率の向上と作業負担の軽減を図った。

I 戸別収集と職員数適正化計画

3. 市民の安全・安心をサポート「ふれあい訪問特別収集」

市民の安全・安心への関心の高まりをごみ収集の立場から推進するために、ごみ出し困難者に対する支援と安否確認を内容とする「ふれあい訪問特別収集（定員100名）」を平成15年4月に申請件数40件でスタートした。

安否確認は、申請時の本人の希望によるが、選定基準は「①65歳以上の一人暮らしで、ごみを出すことが困難な要介護認定2以上の世帯 ②身体障害者手帳1級又は2級の認定交付を受けた方のみの世帯 ③その他市長が必要と認める世帯」を対象にし、週2回（月木・火金の東西コース、2tトラック1台2名乗車）の戸別収集で可燃ごみ・資源物・有害ごみ等全てのごみを収集している。原則として入るのは玄関まで（靴は脱がないところまで）としている。ヘルパーを通じての申請も多く、開始1年で3倍以上の件数となり、今後もさらに増加していくと思われる。

今回、分別の変更や市全域戸別収集になったことで、「今日何を出す日か？」仕分けができなくなり、「ふれあい収集」に申請してきたケースも数件ある。また、戸別収集になったことで、自分のおむつ（無料の袋）を家の前に出すのは恥ずかしく感じるのだろう。おむつを外に出さないで収集してもらえるふれあい収集は、この点でも好評を得ている。

16年3月午前11時頃、訪問収集に訪れ声かけをしたが返事がなく、朝刊がそのままになっていたのでヘルパーに連絡。ヘルパーが訪問し室内で動けなくなっていた利用者を保護したというケースがあった。

ほとんどの場合、独居世帯なので安否確認は重要で、1件1件訪問時には担当者が相手の健康状態、補助者の有無に留意し丁寧な対応に努めている。ごみが出ていれば声をかけずに収集してくる家、まず呼び鈴を押して返事があってもなくても外に出ているごみを収集してくる家、呼び鈴を押してドアを開けて玄関内にあるごみを取りつつ声をかける家、分別の仕方が分からず職員が分別しなくてはならない家、○曜日は◎さんは出かけているから声をかけてもいないと、この辺まで把握している。当初は福祉現場との連携がうまくとれず、応答がないと心配して1件1件役所に連絡していたが、現在では福祉の職員やヘルパーが入院・通所・施設入所などの情報を必ず連絡してくれるようになった。

収集に訪問した時「申し訳ない」とお年寄りがよろよろしながらあわてて出てこられると、かえって怪我をしないかハラハラするという。緊急事態に対応するために、担当者全員上級救命士講習は受講しているが、高齢者・障害者に対する救急措置は特殊性があり、状況判断が難しいケース・最悪のケースに遭遇する可能性もある。担当者は常にその不安を抱えながら収集している。

収集したごみはクリーンセンターに持ち込んでから、可燃、不燃、別々にピットに投入、資源物は保管している。

17年2月末現在、
申請件数188件・台帳件数129件・入院中15件・実稼動件数114件

集合住宅は階上まで



玄関内のごみも回収



ごみ、資源物、有害ごみすべて回収



I 戸別収集と職員数適正化計画

4. 吉祥寺駅前商業地域の毎日収集の廃止

吉祥寺商店街

移行前



移行後



移行前



移行後



移行前



移行後



吉祥寺駅周辺地区では30年以上も、可燃ごみの毎日収集が続いていた。他駅周辺の収集との著しい格差もあり、毎日収集の廃止は長年の懸案事項であった。

平成9年の事業系ごみの有料化を機に商店会の多くが深夜・早朝収集の許可業者の収集に切り替えた。平成15年11月末の吉祥寺駅前商業地域では、許可業者による収集は300件以上・約300トン/週に対し、市の収集は約50件（ステーション、事業所前）・約8トン/週という量で、専用の直営車両を毎日配車することが困難となった。市内全域戸別収集への移行を前に決着をつけておきたいと考え、16年4月から毎日収集を週2回戸別収集にしていくことにした。これまで何度も試みては失敗しており、30年来行なっていたことの廃止についての反発は強く、多くの困難が予想された。

「事業所のごみは本来なら自己責任で許可業者」を確認。主な変更点は、可燃週2回収集・建物敷地内を置き場とする戸別収集・時刻指定収集の廃止・収集時間は9時10分～9時45分までで、この条件が解決できない事業者には許可業者収集に移行してもらうよう要請した。12月22日の商店会連合会三役との打ち合わせを皮切りに、各商店会への説明会、チラシの配布、戸別訪問などを行なった。説明会では「他の商店街との公平性」を何度も訴えた。各商店に職員がきめ細かく戸別訪問を行なっていくと、無理と思われていた敷地内にごみ置き場が設定でき、設定が無理なところでは許可業者への移行が意外にスムーズに行なわれた。戸別収集にしてもごみを置く場所がなく、開店前のシャッターを少し開け、ごみをはさんでいる店もある。事務所などでは「9時までに出すのがむずかしい」との苦情も多かったが、許可業者への移行や事務所内でのごみだし当番などの工夫しているようだ。朝一番の戸別収集（直営）、狭隘道路収集で対応している。

特に難航が予想されていた商店会機能の弱い南口地域では、新規参入店が多かったのがかえって幸いし「武蔵野市ではこのやり方」と受け入れられたようだった。また、南口の商店は1階に飲食業が多く、大部分が許可業者収集で、朝9時にはほとんど開店していない。2階以上の居住者や事業者は朝一番に店前に出せばすぐ収集してもらえるとということで、ごみ置き場も確保できた。こんなことから、手強い地域と思われていたところも意外に短期間でクリアできた。

これは調査指導係にとって、7月戸別収集開始地域の戸別訪問への大きな自信につながった。名商店会の協力と職員の丁寧な対応により、16年4月から吉祥寺駅前商業地域の毎日収集の廃止は実現した。これにより収集が平準化され、市内全域戸別収集への道が開けた。直営収集は15年4月約8トン/週だったものが16年12月平均5トン/週となった。

I 戸別収集と職員数適正化計画

5. ステーション収集から戸別収集への移行

自分のごみは汚くない！

戸別収集開始に向け、案内チラシの投函、ごみ置き場現地調査、集合住宅の所有者調査、戸別訪問、住民と相談の上、建物ごと敷地内にごみ置き場所を設定し、管理体制などについてもあわせて確認、実施直前には再度案内チラシ配布、からすネット、掲示板撤去などを行った。からすネット、掲示板撤去などは土日の作業となったため、戸別収集開始は該当月の第一月曜日(2/2、7/5、10/4)からとなった。

門扉などの外側に排出場所がなく道路上に出てしまう場合は、門扉の内側に排出場所を決め、作業員が門扉を開けて収集することとした。市の収集作業であることが明確になるよう作業員は専用のベストを着用することになった。

*16年2月、モデル地区

15年11月からモデル地区3地域へ

御殿山ー収集1班、

西久保1丁目ー特別収集班、2丁目ー調査指導係、3丁目ー事務一般職、

桜堤ー収集2班

御殿山 移行前



移行後



御殿山 移行前



移行後



戸別訪問をする際の手順

<基本的なところがけ>

市民に対しては、ご理解、ご協力をお願いする立場であることを忘れずに。

訪問時は、名札の着用をしてください。

言葉使いは十分注意し、「です、ます」調を基本とします。

有料化の問い合わせがあった場合「市長がその方針を打ち出して検討を始めたところですよ。」と教えてください。

<訪問時の対応例>

市職員「失礼いたします。わたくしは、武蔵野市役所のごみ総合対策課からまいりました〇〇と申します」「先日配布したチラシをご覧になりましたか。来年10月を目途にこれまでのごみステーション方式を廃止し、戸別収集への移行を検討しております。つきましては、円滑な移行を図るため市3内地区(御殿山1.2丁目、西久保1～3丁目、桜堤1～3丁目)をモデル地区として、来年2月から戸別収集を先行実施いたしますので、本日はごみを出す場所をご相談にまいりました。」

<Q&A>

どうして戸別収集？

- ・排出者が明確になりルール違反が一扫できます。
- ・ごみステーションへの不法投棄を減らせます。
- ・何よりも「ひとり一人が出す、自分のごみに最後まで責任を持つ」ということです。

どうしてモデル地区？

- ・桜堤は大規模団地、御殿山は商業地区を含む住宅地、西久保は集合住宅が多く人口密度が高いなど、それぞれ特徴のある地域を選びました。
- ・市の東、中央、西、に分散するようにしました。
- ・ごみ資源収集の直営収集・すべての委託業者が参加できるようにしました

専用ベスト



I 戸別収集と職員数適正化計画

境 移行前



移行後



境南 移行前



移行後



吉祥寺南町 移行前



移行後



戸別収集モデル地区の戸別訪問を始めた。技能職として今までやってきたこととは全く違うタイプの仕事に、大きく戸惑う職員もいた。台本も作った。前ページ<訪問時の対応例>この約6行にわたる能書きが、すらすら読めないという悩みが出た。「ね」を名所に入れると話しやすい。ともかく「戸別収集」「モデル地区」「ごみを出す場所」の3つをしっかりと言うこと。など確認があった。一人ひとりの市民と直接ごみについて話し込んだ、初めての事例だった。

市民からは「なぜ敷地内なのか?」「なぜこの地区なのか?」など抵抗の言葉もあった。最終処分場の問題など1からすべてを話し込まなければならなかった。夜間、休日いつ訪ねても会えない家、初めてのことなので、門扉を開けて入ってこられることや防犯上「バケツが出たままになっているのが、留守の証拠」と不安を感じる市民もいた。木戸の中など、分かりにくい場所も多い。収集班は毎日の収集業務を終えてから戸別訪問に回った。回りきれず土曜、日曜にも回った。話が「ごみ」とどまらず市政全般におよび、長時間の立ち話になることも多かった。

該当地区を全戸回った結果、門扉の中など13%が公道上から見えにくいところになった。これでは収集の方が参ってしまうのではないかと。収集部門でも事務部門でも「そんなに敷地内に拘らなくてもいいのではないかと」という声が上がった。所管の調査指導係は悩んだが、「モデル地区なんだから、あくまでも敷地内に拘ってやってみよう。」と腹を据えた。

そして、2月開始…思いがけないほど、まちがきれいになった。道路からネットが消えた。早朝パトロールでは目頭が熱くなったという。からす被害、古紙類の持ち去りが減少した。収集時に市民からねぎらいの言葉もかけられた。収集のほうからは「とりにくい場所、わかりにくい場所を見直してほしい」という希望が出ていたが、もう、止められなくなってしまった。

取り残し対応 2週間7時まで4人(電話対応)、直営2台、名社1台残し

*7月実施地区(7/4開始)

2月15日からの準備作業を始め、4月1日から戸別訪問を開始した。

境・境南町 - 調査1班

南町・本町 - 調査2班

八幡町・北町4~5-業務1~2班 北町1~2-特別収集班 北町3~4-事務一般職

事務職も含め、課の全職員が戸別訪問をした。「自宅まで取りに来てくれる・クラスがいなくなる・ステーションのストレスがなくなる」と、モデル地区の評判がよかったので、話が早かった。

取り残し対応 1週間7時まで2人(電話対応)、直営2台、名社1台残し

その後1週間2人、1台に縮小

*10月実施地区(10/4開始)

戸別訪問を7月10日から開始した。

中町・関前 - 調査1班

東町・緑町 - 調査2班

ここにいたっては市民の方が待っていた感じだった。

からすネットの撤収などの都合で10月4日開始となったため、有料化開始(10月

I 戸別収集と職員数適正化計画

1日)と微妙にずれ、ステーションに白袋で出されるなど、多少の混乱となった。

取り残し対応 1週間7時まで3人(電話対応)、直営1台、各社1台残し

その後1週間2人、1台に縮小

その後しばらくして、取り残し対応のため、ホワイトボードに各委託業者の収集終了時間を書くようにした。市民からの問合せに「これから収集」か「取り残しか」答えやすくなった。

<戸別収集のための戸別訪問・職員の声>

- ・「なぜ勝手に「モデル地区」なのか?市からの説明はぜんぜん聞いていない。」「決める前に話して欲しかった。」「説明会のようなものがほしかった。」まず、これを言われて参った。話が始まらない。マニュアル通り話して、後はひたすら「謝る」「願います」でがんばった。
- ・「敷地内」のイメージが職員のほうもできていなかった。市民はなおさら。困ったのはセットバックしたところ、「これはうちの敷地」と譲らない。「ちゃんと道路にしない市が悪い」に話が及んだ。
- ・まだ、モデル地区では調査指導係も慣れていなくて、ややこしい話が計画係に回るケースもあった。
- ・留守のうちも多かった。「ご連絡ください」と、手紙をおいてくると。7~8割は電話をしてきてくれた。とうとう最後まで場所決めできない家もあったが、隣近所のまねをしながらやっているのだろう、きちんと出してくれていた。
- ・「ごみは汚いもの」という思い込みが強い人もいて、「ごみを庭に置くなんて、とんでもない!」「お庭にきれいに花が咲いているのに、ごみなんか!」「近所のアパートのステーションに出したい」と。
- ・とても大きな家で置けるところはたくさんあるのに「ごみを置くとこなんかいいわよ!」。何度も話に言っていたら、そのうち「好きにきなさい!」と怒鳴られた。「じゃ、ごみを出すな!」という言葉が喉まで出かかったことが何度もあった。でも、こうやって何度ももめたところは、始まってみれば意外にきちんとやってくれている。
- ・西久保は行き止まりの路地が多く、慣れるまで収集が大変だった。
- ・「門扉を開けるときは手袋をはずせ」について-ごみは汚いものではない。それぞれが自分の家からでたもの。素手で出しているじゃないか。
- ・集合住宅—モデル地区ではオーナーに往復はがきでお知らせしたが、いつになっても返事がない。これは失敗だった。「現場で調査すれば分かる。」のが分かった。7月開始地区からは現地で教えてもらうようにした。それでもたまに「プライバシーだ」と、怒られた。
- ・事業系ごみの指導に行ったことのある人と2~3人で組んで回ったので、それほどの抵抗はなかった。ひたすら頭を下げて話し込んだ。

吉祥寺本町 移行前



移行後



吉祥寺本町 移行前



移行後



戸別収集移行への訪問建物一覧

【2月試行実施：御殿山・西久保・桜堤】				
町	戸建	集合	事業所	計
御殿山	435	197	186	818
西久保	1,509	624	480	2,613
桜堤	602	231	109	942
計	2,546	1,052	775	4,373
【7月実施：吉祥寺本町ほか5地域】				
吉本町	1,495	660	1,451	3,606
吉南町	2,283	785	1,179	4,247
吉北町	2,299	613	366	3,278
八幡町	639	159	146	944
境	1,487	657	607	2,751
境南	1,905	728	812	3,445
計	10,108	3,602	4,561	18,271
【10月実施：吉祥寺東町ほか3地域】				
吉東町	2,406	684	323	3,413
中町	952	520	831	2,303
緑町	375	179	227	781
関前	1,379	373	253	2,005
計	5,112	1,756	1,634	8,502
合計	17,766	6,410	6,970	31,146

I 戸別収集と職員数適正化計画

境 移行前



移行後



吉祥寺南町 移行前



移行後



西久保 移行前



移行後



- ・3人が3ヶ所で同じようにつかまって、結局一日かけて3軒しかすすまなかったこともある。
- ・ごみに関してしっかりやっている人ほど「もっと早く戸別にすべき」と話が長かった。
- ・昼間会えない人のところに夜行くと、夕飯中だったりして申し訳なかった。
- ・お年寄りには何回も説明しなくてはならなかった。
- ・雑居ビル1棟を受け持ったのが大変だった。置く場所はもう決まっている。全部の階全部の部屋に同じことを繰り返す言う、事業所もあるので、事業系に慣れていない人が行ったら困ったと思う。意外にてこずった。
- ・収集地区と訪問地区が別だったのが残念。収集していた地区を訪問できたら、無駄がなく取り残しも少なかったと思う。
- ・門扉を閉めたの閉めないの、バケツの蓋をしたのしないの、小さなトラブルはたくさんあった。
- ・地図上にはある家が実際に収集に行ってみると「家が見つからない」ケースも多々、役所で地図を広げて携帯電話で収集職員に指示して「やっと見つかった!」ことも。
- ・7月以降は「ケーブルテレビで見たから、大体わかります」など、だんだん広報もうまくいき楽になってきた。
- ・4,5,6月はほとんど雨の日がなくやりやすく助かった。予定より順調にすすんだ。
- ・基本的には話を聞いてもらえた。中には聞いてくれない人もいたが、「これからは敷地外だと、不法投棄されてしまう」という敷地内にごみ置き場が決められた。
- ・炎天下40分も話を聞かされたときは参った。
- ・東町は有料化の直前だったので文句を言われると思ったが、ほとんどなかった。
- ・市境などでは違いがはっきり分かる。美観が損なわれていると感じると他市だった。
- ・ステーションがなくなったことでカラスがいなくなってよかったが、近所のコミュニケーションもなくなり、寂しがつている人もいる。
- ・担当地区の状況をしっかり把握できてしまった。〇〇一族、どこどこが親戚関係、一人暮らし、共働き、不動産屋さんとのつながり方、貸家の家の造りで持ち主が分かるまで、しっかり地域が見えるようになった。有料化が始まって、よりそれがはっきりしてきた。
- ・有料袋の緑色がはっきり目立つので、収集しやすい。
- ・最近カラスが単体で行動しているようだ。
- ・アパートのオーナー、大家、管理会社などの意識が大きく変わったのを感じる。
- ・戸別訪問 ステーションの撤去など、現場の人も事務職も全員で一緒にやったことが、課として今までにない一体感を感じることができた。
- ・「まあ、そこに座りなさい」と、椅子を出され、2時間半話を聞くことになってしまった。あれは参った。
- ・結局1軒1軒「ごみ相談室」をやったようなもの。何度も同じ地区に行っていたので、近所でも話題になっていたようだ。「あんた、評判いいわよ」と言われた時は嬉しかった。
- ・戸別訪問で、長時間話した市民は名前を覚えていて、取り残しや苦情など名指して電話がかかってくる。戸別訪問をしたほとんどの職員がこのような「お得意様」を持つことになってしまった。