

福山市ふれあい収集は、現業職員が市民ニーズを捉え、「住民のために何ができるか」を追求する公務労働拡大の実践から生まれた取り組みです。従来のごみ収集業務にとどまらず、高齢者や障がい者のごみ出し支援と見守り機能を組み合わせた新たな公共サービスとして制度化されました。本レポートでは、現場からの問題提起を出发点とした事業化の経過と成果、今後の課題を通じて、公務労働拡大の意義と可能性について報告します。

福山市におけるごみ出し支援事業の取り組みと制度化の経過

— 現業職主導による「福山市ふれあい収集」の実現 —

広島県本部／福山市職員労働組合連合会 現業評議会

1. はじめに

日本は世界でも類を見ない速度で高齢化が進行しており、総人口に占める高齢者の割合は年々増加しています。こうした中で、日常生活の基本的行為である「ごみ出し」が困難となる高齢者や障がい者が増加しています。ごみ出しは一見些細な行為のように見えますが、身体的負担が大きく、適切に行われなければ生活環境の悪化や孤立の進行を招く重要な課題です。

このような社会情勢を背景に、全国の自治体では高齢者等のごみ出しを支援する「ふれあい収集」等の事業が広がっています。多くの自治体においては、職員や委託業者が自宅まで訪問し、ごみを回収するとともに安否確認を行う仕組みが導入されています。

こうした全国的な流れの中で、福山市においては、福山市職員労働組合連合会が取り組む「公務労働拡大」の考えを基本に現場から課題提起を行い、行政へ提案し、「福山市ふれあい収集」として制度化へつなげていきました。本レポートでは、全国的な動向を踏まえつつ、福山市の取り組みの経過と特徴、成果および課題について整理します。

2. 社会情勢とごみ出し支援の必要性

近年、日本では単身高齢世帯の増加が顕著です。核家族化の進展や地域コミュニティの希薄化により、家族や近隣住民による日常的な支援が得られにくくなっています。その結果、高齢者が生活上の困難を抱えたまま孤立するケースが増加しています。

福山市においても、全国的な傾向と同様に高齢化が進行しており、2040年にはおよそ3人に1人が高齢者となることを見込まれています。また、介護認定を受けている高齢者や障がい者も増加しており、こうした方々にとってごみ出しは身体的負担が大きく転倒や事故を伴う行為となっているため、「ごみを出せない」「家の中にごみが溜まる」といった生活環境の悪化や孤立の深刻化といった問題が発生しています。

このような課題に対し、行政としてどのように対応していくのかが問われる中で、公的支援のあり方について検討してきました。

3. 清掃職場における公務労働拡大の取り組みについて

公務労働拡大とは、日々の業務の中で市民ニーズを捉え、従来の業務を守ることにとどまらず、現場から新たな公共サービスを発想し、行政の役割を積極的に広げていく取り組みです。

福山市職員労働組合連合会が公務労働拡大に取り組む約30年が経過しますが、公務労働の議論を始めた当初は、全国的に現業職場の民間委託化が進められる状況にありました。こうした中、自らの業

務を見つめ直し市民サービス向上の視点に立った業務を確立していく現業活性化こそが現業職場にとって有効な運動であると確信し、とりわけ清掃職場では一般家庭ごみの収集にとどまらず、除草や樹木伐採など自分たちの業務領域を拡大させながら実績を積み上げてきました。このような実践から幅広く業務を行い市民ニーズに応えることで、市民から喜ばれそれが達成感となり組合員のやる気・やりがいにも繋がりました。

そうした中、これまで除草や樹木伐採などの環境整備を中心に公務労働拡大の取り組みを進めてきましたが、高齢化が進行する社会情勢を受け、収集業務においても公務労働拡大の視点から「単にごみを収集するだけでなく、真にごみ出しが困難な市民を支援する仕組みが必要ではないか」という問題提起が現業職員の中で生まれました。この運動が「福山市ふれあい収集」の出発点となります。

4. 実施までの経緯

(1) 高齢者等のごみ出し支援に係る環境部ワーキング会議

福山市ふれあい収集の事業化にあたっては、単なる業務上の問題ではなく、市民の生活問題そのものであり、従来の制度の枠組みでは環境部が独自で生活支援に踏み込む仕組みは整備されておらず、福祉部門との情報共有も含めた検討が必要でした。

このような状況を受けて、環境部内で横断的な検討を行うためのワーキング会議が設置され、制度のあり方や実施方法について具体的な議論が開始されました。このワーキング会議は環境部の管理職および現業職員を中心に構成され、必要に応じて関係部署との情報共有を図りながら進められました。特に特徴的であったのは、日常業務の最前線に立つ現業職員が主体的に議論に参加し、現場の実態を踏まえた提案を行った点です。

会議の主な検討内容は以下のとおりです。

- ① 支援の必要性や対象者の範囲検討
- ② 支援開始までの手続き（フロー）の検討
- ③ 具体的な支援方法（収集方法や頻度、人員や機材）の検討
- ④ 人材育成にむけた検討
- ⑤ モデル地域の選定および進め方の検討

これらのテーマについて、ごみ出し支援事業を先進的に実施している他都市（中核市）への実態調査や福祉部門へのアンケート調査、既存の人員や機材を含めた実施体制の整備について複数回にわたり議論を重ねてきました。また、直営を基本とした中長期的な事業の確立をめざすために、ただごみを回収するだけではなく福祉的視点を兼ねた“付加価値”についての議論も進めてきました。

(2) 関係機関との連携について

ワーキング会議を総括するにあたり、対象者把握のため生活状況や健康状態などの情報を保有している地域関係機関との情報共有の枠組みづくりが不可欠であると認識され、高齢者の生活状況や介護ニーズなどを把握し、支援が必要な方に関する情報を最も身近に持つ地域包括支援センターと対象者の把握方法や支援の必要性の判断基準について意見交換を重ねました。その中で、ケアマネージャーや相談員が日常的に接している利用者の中からごみ出しに困難を抱える方を把握し、申請につなげる仕組みが検討されました。また、単に情報を受けるだけでなく、支援開始後のフォロー体制についても協議を行ない、収集時に異変があった場合には、速やかに地域包括支援センターへ情報を共有し、必要に応じて福祉的な支援につなげる体制構築を図りました。これにより地域の見守りネットワークの一翼を担う仕組みとしての機能確立をめざしました。

障がい者に対する支援については、障がい者の生活全般に関する相談支援を担っている障がい者基幹相談支援センター（クローバー）との意見交換を行い、対象者の把握や制度の周知を進めました。特に、身体障がいだけでなく、精神障がいや知的障がいによりごみ出しが困難なケースについても適切に対応できるよう、支援の枠組みを柔軟に設計することが求められました。

(3) 環境部人材育成について

会議においても議論となっていた付加価値については、他都市調査や関連機関との情報共有から安否確認や見守り機能を併せ持つ福祉的な役割が重要であることに至りました。そのため、従事する職

員には単なる収集作業にとどまらない多様な能力と高い倫理観が求められます。このような考えのもと、職員の資質向上を目的とした人材育成に重点的に取り組みました。具体的には、①救命救急講習、②接遇・マナー講習、③高齢者等への見守り支援に関する研修、④個人情報保護に関する研修の四つの分野について体系的に実施しました。

5. 高齢者・障がい者等ごみ出し支援モデル事業について

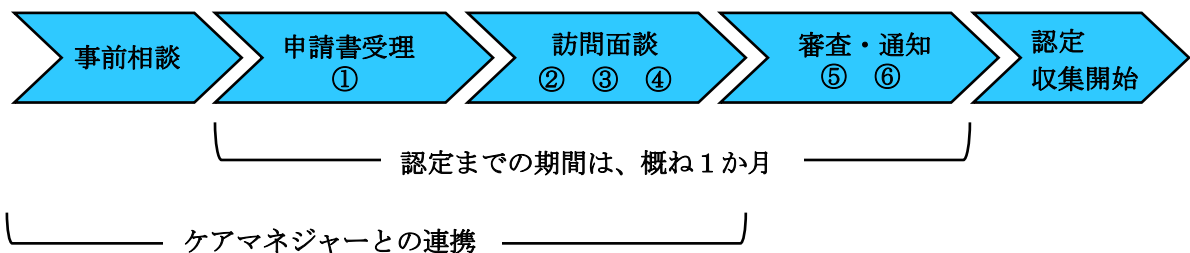
これまでの議論や関係機関との意見交換を行った経過を基に、利用要件や収集体制、申請方法から訪問面談を経た収集開始までのプロセスを確定し、いきなり全市展開するのではなく、段階的に事業を拡充するため、地域を限定した「高齢者・障がい者等ごみ出し支援モデル事業」として、制度化に向けた検証を行うこととしました。

モデル事業では、実際の収集方法や訪問体制、安否確認のあり方などについて検証が行われました。この段階では、利用者のニーズや職員の負担、収集効率などを詳細に把握することが重視されました。利用要件や実施方法については次のとおりです。

(1) 利用要件

(1) 単身世帯のうち次に該当する人 ① 65歳以上で要介護1以上の人 ② 次の障がい者手帳を有する人 - ア 下肢及び体幹3級以上 - イ その他2級以上 ③ ⑧以上の療育手帳を有する人 ④ 1級の精神障がい者保健福祉手帳を有する人 (2) 上記に準ずる世帯	回収するごみの種類 ・ 燃やせるごみ ・ 容器包装プラスチックごみ ・ 紙類（新聞・雑誌・段ボール） ・ 資源ごみ ・ 不燃（破碎）ごみ ・ テープ、ライター類、蛍光灯、電池類 ※ごみ種ごとに別袋で回収
---	--

(2) 認定までのフロー



- ①訪問面談日程 ②身体（手帳等）状況確認 ③ごみ出し状況（支援）の確認
④ニーズ（声かけ）の確認 ⑤認定・不認定の決定 ⑥通知書の交付

事前相談や申請の窓口は、環境部内5つの職場が窓口となり受付や問い合わせに対応し、スタッフが勤務する職場に申請書を集約します。認定にあたっては、訪問面談者が中心となり、スタッフ間で情報共有しスタッフ会議を開き、支援が必要か否かの決定を行います。

(3) 収集体制について

福祉部門が実施したアンケート調査によると、既存の介護保険制度等によるごみ出し支援もありながら、それでも支援に繋がっていないと考えられる人は約160人程度いると推測され、また、他都市の事例から1日に収集できる件数は車両1台あたり20件程度であると想定されました。そこから週1回の収集を行う場合には、1週間（月曜日～金曜日）で100件となるため必要車両台数については専用の軽トラ2台、人員については収集業務・事務業務・訪問面談などの業務を含め現業職員8人のスタッフで拠点を1か所としてモデル事業を展開していくことになりました。

【使用車両】軽トラック 2 台（写真①）

- ・荷台には燃やせるごみと、それ以外のごみ種を分けるため「プラ舟（写真②）」を乗せた。



6. 事業の本格化にむけたモデル事業の検証

モデル事業を一定程度展開していくにあたり、様々な課題や引き続き継続していくサービスについて明らかになってきました。事業の本格化にむけて、今後の方向性について整理するため次の4点について検証を行いました。

（1）ごみ出し支援が必要な人数の実態把握について

モデル地域以外の利用者把握のため、福祉部門が運用するメールを利用し、「地域包括支援センター」、「居宅介護支援事業所」に対し、インターネットを活用したアンケート調査を実施しました。あわせて、訪問面談の際に立会い協力いただいたケアマネージャーに対する聞き取りを行った結果、すでにモデル事業を利用している世帯を含めて、想定する対象者は約240世帯程度存在することが判明しました。

（2）ごみ収集及び安否確認等の支援ニーズについて

ごみ出し支援の福祉的な付加価値として、希望者には安否確認（声かけ）を行なっています。実施開始当初は多くの利用者が安否確認（声かけ）を必要とするものだろうと推測していましたが、実際は認知症を患う利用者や面識のない職員との接触を望まないケース、デイサービスを頻繁に利用し自宅にいないケースなど様々な事情により希望者は約50%となっています。しかし、安否確認（声かけ）は遠方に住む親族や担当するケアマネージャーから、安心できる付加価値の高いサービスとして一定の評価を得ています。

回収するごみ種や制度のニーズとしては、寝具・タンスなどの大型ごみ（燃やせる粗大ごみ）の対応についての問い合わせや「ごみ屋敷化」「老老・老障介護」世帯への支援充実、利用要件に関する相談があり、要件については「要介護1」から引き下げるのではなく、真にごみ出し支援が必要な場合は個別に判断し、柔軟に対応する制度にしてほしい等の要望がありました。

（3）収集内容および1日あたりの戸別収集可能世帯数について

収集内容については、「燃やせるごみ」の排出量が最も多くなっています。中でも「使用済みオムツ・尿取りパット」の排出量が多く、次いで「容器包装プラスチックごみ」の排出量が多い状況であると判明しました。その他のごみの排出はごく少量でごみの分別に関する課題は生じませんでした。

1日あたりの収集可能世帯数については、当初1台あたり約20件の収集を想定していましたが、収集曜日ごとに地域の範囲を定めれば、1日あたり25件から30件、車両1台につき約130件/週の収集が可能ということが明らかになりました。これは、上記のごみ排出状況を踏まえた収集能力を鑑みても対応可能であるといえます。しかし、単純に利用者の希望日通りに収集を行うと、地域が分散されてしまうため、効率的な収集を行うためには、訪問面談の際に収集日についても十分な打合せをしてお

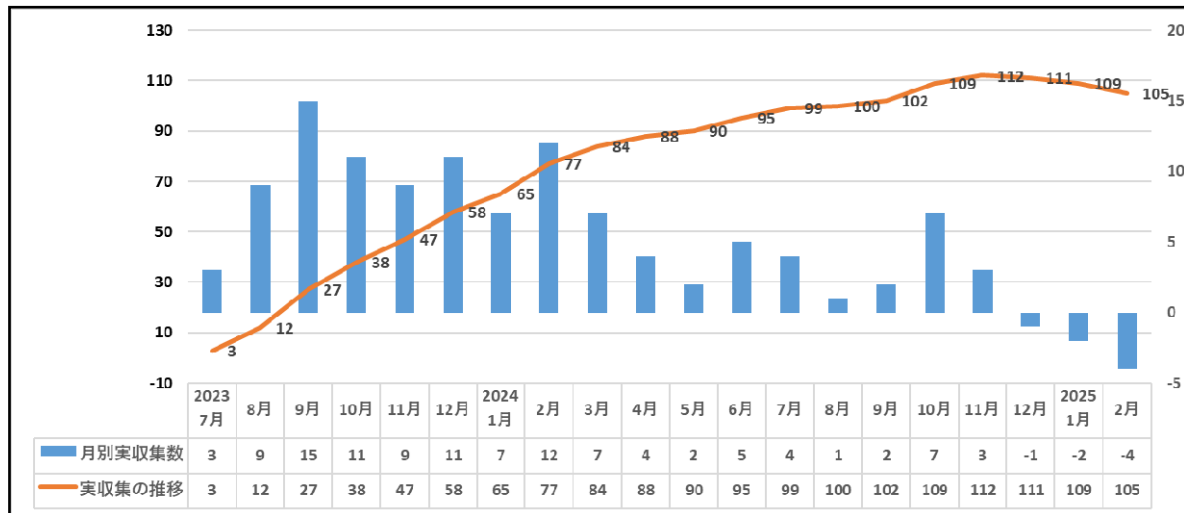
くことが重要となります。

(4) 支援に係る収集車両の必要台数及び人員について

モデル事業開始以降ケアマネジャー間のロコミ等によって相談者は徐々に増加していきまし。事業の本格化後は、対象地域が全市へ拡大となり多数の相談が予想され、それに伴い利用申請も増加していくと想定されました。しかし、利用者は80歳代・90歳代が多く施設への入所、医療機関への入院や死亡等による事業の利用中止・一時休止の割合が10%～20%程度はあることから、「実収集件数」をもって利用者を把握し、今後も利用者は緩やかに増加していくと想定しています。

また、相談・申請から認定に係る事務作業については、モデル事業を実施する中で特に大きな問題はなく、月10件程度の申請であれば十分対応できると推定しています。

【実収集件数の推移】



これまでの検証結果から、本格実施にむけた基盤が整備され、効率的な収集体制が実現すれば、車両2台で260件／週の収集が可能となり、事務作業も含めて想定対象者240世帯は現行の8人体制で対応可能という結果に至りました。利用要件についても、現行の要件を基本に、利用要件外の相談にはスタッフ会議の議論によって認定可否を判断する運用とし、2025年4月から「福山市ふれあい収集」として全市的に展開されるに至りました。

7. 「福山市ふれあい収集」の開始

(1) 全市拡大に伴う周知活動

ふれあい収集を開始するにあたり、様々な手法により事業の周知を行いました。

広報誌等による周知

- ① 広報ふくやま4月号（今月のイチオシに掲載）
- ② 福山市HP
- ③ 福山市公式LINE

団体等への事業説明

- ① 自治会連合会事前説明会・常任委員会
- ② 福山市身体障害者団体連合会
- ③ 民生児童委員会理事会
- ④ 福山医師会
- ⑤ 社会福祉協議会（クローバー）
- ⑥ 介護サービス事業者集団指導

(2) 申請・認定等の状況

様々な媒体を活用し周知活動を行ったことにより、4月、5月の申請件数は63件に上がりました。これは、2024年度のモデル事業1年間の申請件数と同数となり、ふれあい収集のニーズの高さが伺え

ます。その一方で、申請件数の増加により訪問面談や事務処理にかかる時間が増加し、認定までに1か月半程度かかることになりましたが、6月以降申請件数は落ち着き2026年3月現在には申請から1か月ほどで認定通知を送付しています。

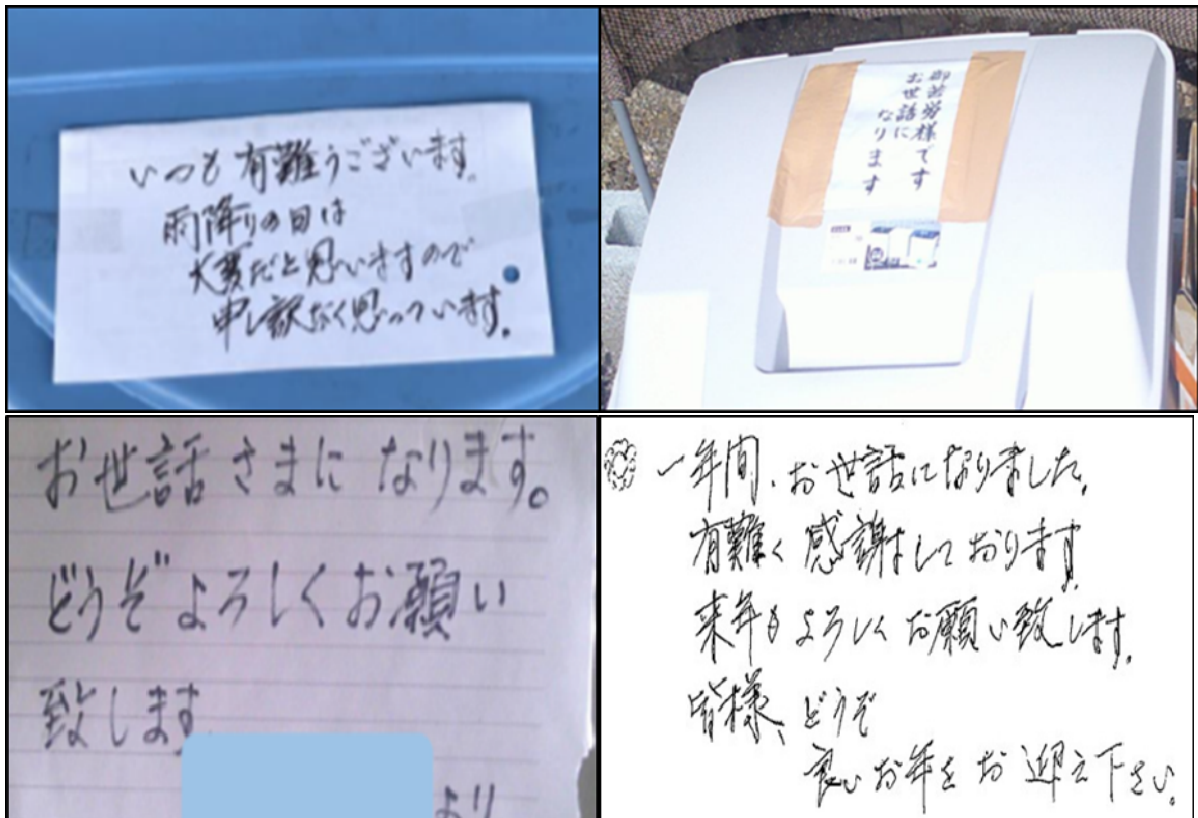
また、本格実施後1年間で申請件数は178件、実収集件数は114件増加しています。申請件数に比べ実収集件数が少ない理由としては、モデル事業の検証と同様に既存の利用者の中止や休止が約30%とあわせて、多方面に周知を行ったことによって、利用要件を満たさない申請やごみ屋敷の片付けなど、事業の趣旨から外れた相談や申請があり支援に繋がらなかったケースが増加したためです。

(3) 利用者アンケートの結果や利用者の声

2025年8月に行った利用者アンケート（満足度調査）では99%以上の割合で「満足」以上の回答があり、理由として「市職員が収集してくれるため安心できる」「ごみ出しに対する不安がなくなった」というものであり、市職員が責任をもって行う収集や安否確認（声かけ）といった支援が、利用者の安心につながっていると考えられます。また、声かけを希望しない方の中には、ポリバケツ等に感謝の手紙を添えられる方や、杖や押し車を押しながら玄関まで来られる方、部屋の奥から「ありがとう」と声をかけてくれる方など、ふれあい収集を楽しみにされている様子がうかがえることから「変わりはないですか」「来週また来ますね」と可能な限り会話を交わし、声かけ希望の有無にかかわらず訪問先でのコミュニケーションを心がけています。

また、利用中止に至った場合にも、提出された「利用中止届出書」に親族やケアマネージャーから「お世話になりました」「ありがとうございました」といった感謝の言葉が添えられ、職員にとって励みとなり業務への使命感や達成感となっています。

【実際の感謝の手紙】



8. おわりに

高齢者や障がい者等に向けたごみ出し支援は、利用者本人の生活を支えるセーフティーネットであるとともに、遠方に住む家族や親族など、周囲の関係者への支援にもつながる重要な取り組みです。今後、さらに進展する高齢社会に対応していくためには、事業の計画・実行・評価・改善を継続的に繰り返し、効率的かつ効果的な支援のあり方を検討し続けることが利用者の安心な市民生活につながると考えています。また、人員交代や意識の希薄化による事業の形骸化を防ぐため、継続的な人材育

成が不可欠であり、特に「見る力・聴く力・話す力」といったコミュニケーション能力の向上が求められます。さらに、衛生面に配慮した確実な収集体制を維持し、関係機関との連携を図りながら、利用者の衛生的な生活環境の保全に努めることが重要です。

モデル事業の検証を基にふれあい収集を展開して1年が経過しました。今後も継続して事業を展開する中で、予想していた利用者数を超えることも想定されされます。効率的な収集を維持していくためには、収集体制の拡充や利用者へ収集曜日変更のお願いなど、将来予測される課題にも対応できる準備をしておく必要があります。

最後に、「福山市ふれあい収集」は職場からの問題提起を出発点として、現業職員が中心となり試行と改善を重ねながら制度化された取り組みです。その基盤には「住民のために何ができるか」という市民サービス向上を第一に考えた公務労働拡大の精神にあります。今後、自治体を取り巻く環境がさらに厳しくなる中で、このような取り組みはますます重要性を増していくと考えられます。市民から必要とされる存在感ある現業職として確立できるために、現場の知恵と実践を基盤とした運動を今後も取り組みます。