

## 「札幌市共同住宅ごみ排出マナー改善対策連絡協議会」第2回専門部会の概要

### 開催日時・場所

日 時：平成22年5月21日（金）14：00～14：50

場 所：札幌市役所本庁舎地下2階2号会議室

出席者：（株）常口アトム

植木センター長

志波氏

（株）ビッグサービス

高橋係長

札幌市 環境局 環境事業部 業務課

小湊業務課長

星見作業計画係長

成田普及担当係長

中央清掃事務所

木村普及担当係長

東 清掃事務所

吉成普及担当係長

南 清掃事務所

池田普及担当係長

西 清掃事務所

小川普及担当係長

北 清掃事務所

有田職員

### 会議の概要

#### 1 開会（札幌市から）

- ・ それでは、定刻になりましたので札幌市共同住宅ごみ排出マナー改善対策連絡協議会の第2回専門部会を開催します。はじめに、業務課長の小湊からごあいさつを申し上げます。

#### 2 あいさつ（札幌市から）

- ・ 皆様、お忙しいところ、「札幌市共同住宅ごみ排出マナー改善対策連絡協議会」第2回専門部会」にお集まりいただき誠にありがとうございます。4月1日から業務課長として着任した小湊と申します。どうぞよろしくお願いたします。
- ・ 本日は、共同住宅管理会社3社様と札幌市が協力して実施した「脱・ごみ箱化プロジェクト」につきまして、実施結果をとりまとめましたので、ご報告いたします。
- ・ この取組みでは、ごみの排出マナーについて課題がある24件の物件を対象として、おおむね昨年12月から今年3月の期間に、ごみの排出状況を調査しながら、それぞれの実態に応じた啓発や指導などを行いました。その結果、マナー改善に向け取り組んだ結果、チラシ配布やポスター掲示に関する効果的な工夫などの事例が出てまいりました。
- ・ 一方で、改善が見られない物件もあり、ごみ排出マナーの改善について、今後も、対策を検討する必要があると考えています。
- ・ プロジェクトの実施結果につきましては、本日、皆様のご意見を伺ったうえで、後日開催する札幌市共同住宅ごみ排出マナー改善対策連絡協議会において、ご報告することとしています。また、札幌市の清掃ホームページに、プロジェクトの結果を掲載し、ごみ排出マナーの改善に向けた取組みの参考事例としてご紹介いたします。
- ・ これからも、共同住宅におけるごみ排出マナーの改善に取り組んでいくためには、協議会に参加していただいている皆様をはじめとして、市内の管理会社や不動産関係団体にご協力をいただくことが、大変重要だと考えています。皆様には、様々なご苦勞をおかけしている

かと思いますが、引き続きご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

### 3 議題

(札幌市)

- ・ それでは、議題を進行させていただきます。私は、4月1日から作業計画係長に着任した星見と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

「脱・ごみ箱化プロジェクト」の報告について

資料1 「『脱・ごみ箱化プロジェクト』の取組み状況について」

資料2 「『脱・ごみ箱化プロジェクト』対象物件の排出状況・排出指導状況について」

資料3 -1、2 「『脱・ごみ箱化プロジェクト』実施状況報告書」

資料4 「『脱・ごみ箱化プロジェクト』以外での、ごみ排出マナー改善に向けた取組み」

資料5 「共同住宅居住者の排出マナー改善に向けた具体的対策」

資料6 「『53cal(ゴミカレ)』のPRチラシ」

資料7 -1～4 「プロジェクトで使用したチラシ等」

(札幌市)

- ・ お手元には、プロジェクトの結果をまとめたものとして資料1から資料5を配布しています。また、資料6では「53cal(ゴミカレ)」のPRチラシの作成例を、資料7では今回のプロジェクトで使用したチラシや、その掲出状況を撮影した写真等を、参考としてご紹介しています。最初に、これらの資料にそって、プロジェクト全体の結果や、特に効果があった事例等についてご報告します。
- ・ その後、ごみステーションのパトロールを実施している「ごみパト隊」の職員も来ますので現場での苦労話などをご報告し、そのうえで皆様から今回の取組みについてのご意見などを頂戴したいと思います。
- ・ なお資料4は、今回のプロジェクトの対象物件ではありませんが、同時期にマナー向上に取り組んで効果が見られた事例がありましたので、資料としてご用意いたしました。

(札幌市)

資料1 「『脱・ごみ箱化プロジェクト』の取組み状況について」

- ・ まず、資料1をご覧ください。今回のプロジェクトの具体的な内容ですが、対象物件は29件、期間は物件により異なりますが、おおむね平成21年12月～翌年3月となっています。主な取組みの内容は、のぼり・啓発物の掲出、ごみパト隊によるパトロール、チラシのポスティング、不適正排出には×シールに加えて違反内容を詳細に記した張り紙をする、開封調査、開封調査によって排出者が特定できた場合には個別指導を行うなどです。
- ・ 期間内の不適正排出の状況は、違反排出の合計が約4,400袋で、内訳は収集日違い53%、分別していない35%、有料指定袋を使用していない11%、大型ごみやごみ、あるいはごみステーションに排出することができないテレビ・冷蔵庫の排出等のその他1%という内訳でした。
- ・ 資料の右上部分には、当プロジェクトの様子を掲載しています。左上が「ごみ箱化した状況」の写真、右上が「ごみ分別区分や注意事項等の表示」の写真です。この写真の左側には分別区分について記載したチラシ、真ん中にこのプロジェクトのなかでひな型として用意したような文字数の少ないチラシ、右側には収集曜日を表示したチラシが写っ

ています。左下が「のぼり等を掲出した様子」の写真、右下が「違反内容を詳細に記した張り紙を×シールに加えて張った様子」の写真です。左下の写真では、左奥ののぼりのほかに、ごみステーションの枠に、排出ルールの遵守を呼びかけるチラシを掲出しています。右下は、収集作業員がごみを残置する際に張っていく赤い×シールのほかに、違反内容を分かりやすく記載したものを張り付けて、排出者が違反内容に気付いて持って帰ってもらうことを促しているものです。

- ・ このプロジェクトの取組みの状況について、右下の黄色い部分に記載しています。対象とした29物件中5物件では、取組み開始時点で、排出状況がほぼ改善されていました。これは、それまでに実施した、ごみステーションへの掲示やごみパト隊によるパトロール、チラシの投函等の啓発効果と捉えています。その他の物件の中には、管理会社・清掃事務所が協力して、排出指導に取り組んできているものの、改善が見られない物件もあるため、今後の対策を検討する必要があると考えています。

資料2「『脱・ごみ箱化プロジェクト』対象物件の排出状況・排出指導状況について」

- ・ 資料2をご覧ください。これは、取組みの開始時点で排出状況が改善していなかった24物件について、その排出状況を一覧にしたものです。表の左から通しナンバー、世帯数、1月から3月の違反内容別の残置袋数の合計、期間という並びで一覧にしています。表の中で「1/4 -8」と記載しているのは、1月4日から8日までの期間を表しています。
- ・ ナンバー1・2は24物件のなかでも最も違反袋数が多く、1～3月の合計で約600～700袋の残置袋があり、1週間当たりでも60袋ぐらいの違反排出がありました。その内訳は、「収集日違い」が約200袋、「分別していない」が約400袋でした。指定袋を使用していないが0袋となっているのは、指定袋が使用されていたからではなく、分別もされておらず、指定袋も使用していないため、「分別していない」にカウントしたためです。「指定袋を使用していない」というのは、ある程度ごみは分別されているということが前提の項目です。
- ・ ナンバー10では、「指定袋を使用していない」は1袋、「収集日違い」が63袋、「分別していない」は28袋であり、ナンバー1・2と比べて大分良い状況で、収集日が守られれば、ある程度排出状況は改善されると考えられます。
- ・ このような残置袋数を合計したものが、先ほどの資料でご説明しました、4400袋の内訳です。

資料3 -1、2「『脱・ごみ箱化プロジェクト』実施状況報告書」

- ・ 資料3 -1をご覧ください。資料3 -1と次の資料3 -2は、排出状況が改善したと捉えている物件についてまとめた資料です。資料3 -1の物件は、資料2の一覧でいうとナンバー23の物件で、調査日ごとに、違反排出の内容と袋数、指導内容を掲載しています。
- ・ 違反排出の袋数の合計の欄を見ていただきますと、12月11日の10袋から始まり、3段下では30袋、さらに2段下では21袋となっています。この状況をふまえ、全世帯へのチラシの投函や開封調査、個別指導、早朝啓発、夜間パトロールなどを行った結果、資料右側の表に移っていただきますと、2月12日以降の違反排出袋数は5袋、5袋、3袋、7袋と格段に減少しています。その後も、3月9日にごみステーションに入居者へのお願い文を掲出し、3月26日は引越しの時期だったためか違反排出袋数が13袋になったものの、全体的に排出状況は改善したものと捉えています。
- ・ 資料3 -2をご覧ください。資料の作りは先ほどの資料3 -1と同様です。1月29日

は違反排出袋数が7袋、2月12日は8袋だったものが、2月19日以降は2～3袋であり、排出状況は改善したものと捉えています。

- ・ 指導内容は、資料3-1とほとんど同様ですが、3-1と比較して違反排出袋数が少ないため、早朝啓発、夜間パトロール、のぼりの掲出は実施していません。
- ・ 資料の右下に、ごみ排出マナーの改善に、効果的であった取組みを記載しています。1つ目としては、チラシの投函や早朝・夜間のパトロール、のぼりの設置、ごみステーションへの掲出を一定期間に集中して実施することです。2つ目は、同じ方法を繰り返し行うのではなく、異なる方法で、排出ルールの周知を図ることです。
- ・ 資料3-1に戻り、左側の1月15日の欄を見ていただきますと、全世帯にチラシの投函を行い、違反排出は前の週の30袋から6袋と減少しますが、翌週には21袋に増えていきます。他の物件の取組みでもこのような特徴があり、この物件での改善状況などから考えて、違反排出の改善に向けた取組みを「一定期間に集中して」、「異なる方法で」を行い、排出ルールの周知を図るのが効果的であると考えています。

資料4『『脱・ごみ箱化プロジェクト』以外での、ごみ排出マナー改善に向けた取組み』

- ・ 資料4をご覧ください。この資料は、「脱ごみ箱化プロジェクト」の対象ではありませんが、同じ時期にマナー改善に取り組み、効果があった事例がありましたので、ご紹介するものです。取組みを開始する前の状況は、資料の左上の囲みに記載していますように、不法投棄や違反排出が絶えず、違反ごみの開封調査を実施したところ、入居者の違反ごみ以外に、通りがかりの人による排出もあったことが判明しました。写真にあるように、ごみステーションに、多くのごみが入っているため、下のほうのごみは収集できず、収集作業にも支障をきたしているという状況で、夏場には、非常に不衛生な環境となることが予測されました。
- ・ そこで、ごみ出しルールの周知に取り組むこととし、管理会社から、入居者へのチラシのポスティングを行っていただきました。また、建物内の目立つ場所へのチラシの掲出のほか、ごみステーションの使用法の工夫として、左側は指定袋を使用する「燃やせるごみ」・「燃やせないごみ」用、右側はその他の資源物用というように、ごみ種により排出場所を区別しました。さらに、毎日、ごみパト隊が訪問し、前日に排出された違反ごみを収集し開封調査を実施しました。当日排出された違反ごみについては、×シールを張るとともに、ごみは左右に振り分けて残置しました。
- ・ なお、入居者への直接の周知の方法としては、さらに別の事例になりますが、「管理会社の担当の方と、清掃事務所職員と一緒に全世帯を訪問し、排出ルールをPR」という方法を取ったケースもありました。
- ・ このような取組みを行った結果ですが、資料の右上をご覧くださいと、約1カ月程度、継続して排出ルールの周知を図ることにより、ほとんどのごみが左右に分けて排出されるようになり、通りがかりの人による排出もなくなりました。これは、整理整頓されているごみステーションには、違反ごみは排出しにくい、ということではないかと考えられます。そして、若干の違反排出はあるものの、取組み開始前のように、ごみが溢れ出す状態にはならなくなりました。
- ・ 以上の事例から、ごみ排出マナーの改善に効果的であった取組みの内容をまとめますと、資料の右下の囲みになりますが、「チラシのポスティングを実施する際には、マンション入り口のポストに投函するのではなく、各部屋のドアに直接挟み込む、又はドアのポストに

投函する」、「各世帯を訪問したり、立会い指導を行う際には、管理会社と清掃事務所で一緒に行く」、「チラシを掲出する場合は、エレベーターのボタンのそばなど目立つ場所に掲出する」、「ごみステーション内に仕切りなどを設け、ごみ種や収集日ごとにスペースを区別する」という取組みが効果的であったと考えられます。

資料5「共同住宅居住者の排出マナー改善に向けた具体的対策」

- ・ 次に、資料5をご覧ください。資料5では、資料1～4でご紹介した事例等を踏まえた、共同住宅居住者の排出マナー改善に向けた具体策をまとめています。資料の左側に、不適正排出の状況と残置原因を示し、それに応じた札幌市や管理会社による個別の対策を資料の真ん中にまとめ、右端には、一般的な対策を記載しています。
- ・ 最初に、不適正排出の状況と残置原因については、1つ目は収集日を守らない、2つ目が指定袋を使用しない、3つ目として分別しない、ということがあります。
- ・ まず、収集日を守られていないことに対する個別の対策としては、ごみステーション等への、収集日の分かりやすい掲出があります。これについては、「収集日カレンダーをご覧ください」など、文言をわかりやすくする工夫も必要となります。また、月めくりの収集日カレンダーや、A3版などに拡大した収集日カレンダーを掲示するなどの方法もあります。拡大したカレンダーについては、年配の方が多くお住まいの共同住宅において、管理人の方が大きくしたカレンダーを掲示して効果があがっているという事例もあるようです。一方、若い世代に対しては、次に記載していますように、メールで収集日を知ることができる「ごみカレ」をPRするという方法もあります。なお、居住者への周知については、ごみステーションへのチラシ等の掲出のほかに、各世帯へのポスティングも併せて実施すると効果的であると考えられます。このほか、建物または敷地内に「ごみ保管庫」を設置することも、収集日を守られないことへの対策となります。
- ・ 次に、指定袋を使用しない、分別しないことに対する個別の対策としては、ごみステーションや建物内の目立つ場所への、指定袋の使用やごみの分別に関する、分かりやすい掲出があります。これについては、清掃事務所の開封調査に基づく、個別指導と併せて実施することが効果的であると考えられます。さらに、清掃事務所と管理会社が連携して行うものとして、チラシのポスティングを行う際には、チラシを封筒に入れたり、ドアに直接挟むなど、安易に廃棄されないように工夫することや、全戸を訪問しての啓発や立会い指導を実施するなどの対策が考えられます。このほか、ごみステーション内に仕切りなどを設け、ごみ種や収集日ごとにスペースを区別することも、指定袋を使用しない、あるいは、分別しないという問題に対する対策となります。こうした対策によって、排出ルールの周知を重点的に行う際には、ルール違反のごみを清掃事務所が短期間の内に回収し、管理会社においてごみステーション内の整理を行う、ということも必要ではないかと考えられます。残置ごみがたくさん置いてあるごみステーションは、ルール違反のごみを排出しやすい雰囲気になってしまいますので、ごみステーション内を整理された状態に保つことも対策として必要であると思われれます。
- ・ 次に、一般的な対策ですが、札幌市が行うものとしては、ごみ排出ルールの周知、ごみパト隊等によるごみステーションパトロール・排出指導、ごみ分けガイドなどのパンフレット・チラシの作成・配布、箱型ごみステーション設置費用の助成、「ごみカレ」のPR、ごみの排出マナーが良好な物件のPRなどが挙げられます。
- ・ また、管理会社、あっせん・仲介会社等の皆様における対策としては、あっせん・仲介

時の「収集日カレンダー」等の配布、居住者へのチラシ等のポスティングなど、居住者へのごみ出しルールの周知が挙げられます。以上が、共同住宅居住者の排出マナー改善に向けた具体策のまとめとなっています。

資料6 『『53cal(ゴミカレ)』のPRチラシ』

資料7 -1～4「プロジェクトで使用したチラシ等」

- ・ 資料6から資料7 - 4では、PR用のチラシの例などを掲載しています。資料6は、先ほどご説明したごみ収集日お知らせメールサービス「ゴミカレ」のPRチラシの作成例です。資料7 - 1は、ごみの種類ごとの収集日などを周知するための居住者へのポスティングに用いるチラシの例です。資料7 - 2は、ごみステーション用の、のぼりや掲示文の例です。
- ・ 資料7 -3については、左側がごみステーションへの掲示物の例です。右側は、資料4でご紹介した事例で、共同住宅の建物内に掲示したチラシです。資料7 - 4は、ごみステーションの使用法の工夫例です。この物件は、ごみステーションが2つある共同住宅ですが、当初は、1つのごみステーションが満杯になると、もう一つのごみステーションを使うというやり方をしていた、ごみが溢れ出す状況でした。これを、資料4の事例と似ていますが、一つを有料の指定袋用、もう一つを無料で回収しているびん・缶・ペットボトルなどの資源物用に使い分けることにして、収集日について、わかりやすく掲示を行いました。その結果が左側の写真で、上が資源物用、下が有料のごみ袋用のごみステーションの様子です。一部、資源物の中に有料の黄色の袋が混じっていたり、有料のごみを捨てる方に段ボールが入っていたりはしますが、ごみが溢れ出すという状況は解消されています。なお右側の写真はごみステーションへの掲示物を撮影したものです。以上が、脱ごみ箱化プロジェクトの結果についてのご報告資料の説明です。

(札幌市)

- ・ 資料についてご説明は以上です。次に、実際に現場で指導に当たった中央清掃事務所のごみパト隊の職員から、プロジェクト実施中の苦労話や管理会社の皆様にご協力をいただいていた効果があがった事例などについてご報告をします。

(札幌市：中央清掃事務所ごみパト隊)

- ・ 個人指導の面についてですが、オートロックになっているマンションも多く、入口でインターホンを押すのですが、そういう場合はたいていカメラもあり、誰が来たのか分かります。指導のために訪問するのですが、なかなかドアを開けていただけない、応答していただけないということがありました。その場合は、ポストに啓発文書を投函して行くのですが、次の週に行くと文書がごみステーションに捨てられているということもありました。もしかしたら本人に届く前に、清掃の人が、ポストに多くのチラシが溜まっていることもあるので整理して捨てているのかもしれない。ご本人に直接会うのが一番良いのですが、なかなか会えないのが現状です。30人に1人会えるかどうかというのが悩みです。
- ・ また、管理会社の人の立ち会いでドアを開けていただき、玄関まで訪問したこともあります。私たちだけよりも、管理会社の人もあるほうが出てくれる率が高いようで、5件くらい訪問して3件くらいで会うことができましたので、管理会社の皆様には、立ち会いをお願いしたいと考えています。
- ・ ごみステーションについてですが、違反ごみには×シールを張って置いておくのですが、その上からごみが捨てられるということがあり、啓発しているシールが見てもらえなくな

っている場合があります。我々も整理をして、例えばごみステーションの右側に違反ごみ、左側に収集できるものというように分けて目立つようにしているのですが、次の週に行くと、上から違反ごみや収集できるごみが捨てられているという状況です。できれば、管理会社の清掃においてもごみステーションの整理をしていただければと思います。

- ・ 資料7で二つのごみステーションを有料のごみと無料のごみで使い分けるという事例が紹介されていましたが、一つのごみステーションであっても、黄色の有料袋がたくさんあることが、住んでいる人を意識付けている結果になっているのではないかと思います。それには、ごみステーションを整理整頓してもらうことが大きいと思います。
- ・ マンションの清掃の人が捨てたものかもしれませんが、入居者募集のチラシと缶などが一緒に捨てられている場合もあったので、マンション清掃においても分別を行っていただきたいと思います。
- ・ 管理会社の皆様へのお願いとしては、一緒に現場のごみステーションを見て話し合い、対策について協力をしていくことができればと考えています。

(札幌市)

- ・ 今回の脱ごみ箱化プロジェクトの結果についての報告は以上です。今回実施いたしました物件ごとの排出状況調査の結果や、チラシの配布方法の工夫事例などは、今後のマナー向上の取組みにおいて参考としていただけるものと考えています。また、今回プロジェクトを実施した物件の多くで排出状況について改善と悪化が繰り返されたり、あるいは改善されなかったりということが見られますので、これらの物件については引き続きマナー改善に向けた取組みを行っていく必要があると思います。課題が残っている物件の地区を担当する各清掃事務所において、今回の調査結果も踏まえて対策を検討し、ご担当の管理会社に連絡をしていただいたうえで、共に改善に向けた取組みを個別に進めていただきたいと考えています。管理会社の皆様もごみの問題には十分取り組んでおられると思いますが、引き続き、先ほど報告にありましたように、立会などについて現場の要望もありますのでご協力をいただければと思います。
- ・ 今回の結果につきまして、管理会社や清掃事務所の皆様からご意見などがございましたらお伺いしたいと思います。お配りした資料についての補足や、プロジェクトについての感想でも結構です。また、今後の取組みの進め方についてのご意見などもございましたら、お話いただきたいと思います。劇的に改善するということには至りませんでした。一定の効果があったと考えています。いかがでしょうか。

(札幌市：西清掃事務所)

- ・ 西清掃事務所では資料3-1の物件に取り組んだのですが、引っ越し時期でもあったため、改善された後に、入居者が替わられて元に戻るということもありましたが、一定の成果が上がりました。違反ごみがあることを写真で掲示したり、チラシの配布やのぼりを出すということを行ったのですが、粘り強く継続して取り組み、少しずつ改善するしかないのではないかと感じています。

(札幌市)

- ・ 共同住宅という性質上、入居者が入れ替わることは避けられないので、市外や別の地区から転入する人にどうやってPRするのが課題ではありますが、区役所の転入窓口において収集日のカレンダーを配布したり、一定期間、区役所に清掃事務所の職員が出向いて相談を受け付けるということも行っています。やはり特に移動時期は大事だと思います。

管理会社の皆様は、こちらからの連絡に対して対応していただくということはいかがでしょうか。

((株)常口アトム)

- ・ 同行して直接会って指導しないと守られないということがあると思います。私どもは現地のスタッフを6月1日から1.5倍にしましたので、ある程度スケジュールを調整すると、同行して入居者への指導をすることには対応できると思いますので、4、5日程度前に日時を指定していただければと思います。汚れているマンションは入居者も決まらないのでご協力していきたいと考えています。

(札幌市)

- ・ ありがとうございます。ほかにご意見はないでしょうか。  
(意見なし)

(札幌市)

- ・ それでは、プロジェクトの結果を、札幌市共同住宅ごみ排出マナー改善対策連絡協議会にご報告させていただきます。なお、協議会の開催時期については、6月をめどに準備をしてみたいと思いますが、詳しい日時等については、改めて調整させていただきますので、よろしく願いいたします。
- ・ 次回の協議会では、プロジェクトの結果報告のほか、ごみ有料化から1年となりますので、この1年間のごみの排出状況や、ごみステーションにかかわる問題についての現状報告などを含め、今後のマナー向上に向けて議論させていただきたいと考えています。議題につきまして、何かご要望などがございましたら、今日のこの場でなくても構いませんので、ご連絡をくださるようお願いいたします。

#### 4 その他

(札幌市)

- ・ 本日、ご用意した議題については以上ですが、「その他」として何かありますでしょうか。  
(意見なし)
- ・ なお、お配りしている「脱ごみ箱化プロジェクト連絡先一覧表(仮)」ですが、このプロジェクトの実施当初に作成した、清掃事務所と管理会社の皆様との連絡表について、内容を更新したものをご用意しました。一旦、仮としておりますので、不備などがございましたら、後ほど、担当にご連絡ください。

#### 5 閉会

(札幌市)

- ・ 今回の取組みで見えてきたものをまとめましたが、特効薬というものはなかなか見いだせないのが現状です。行政だけでは限度がありますので、事業者、管理会社、不動産業者、賃貸業者の皆様のご協力が必要となるのですが、市民一人ひとりのモラルが一番の問題となります。これについては、我々もメディアや媒体などあらゆる手段を使って引き続き周知をしていこうと思っています。市内には管理会社など約5千社の不動産関係の会社があるとお聞きしていますが、市民一人ひとりがルールを守り、きれいな札幌を目指すという気持ちは皆様同じだと思いますので、できる限り多くの皆様にご協力をいただき、一緒に取り組むことができればありがたいと思います。本日はありがとうございました。