

第9回一般廃棄物処理有料化に係るアンケート 調査結果

2024年5月調査実施

2024年9月結果公表

株式会社G - P l a c e

調査対象プロフィール

- 3000 世帯以上の市区町村
「令和 5 年 1 月 1 日住民基本台帳人口・世帯数、令和 4 年（1 月 1 日から同年 12 月 31 日まで）人口動態（市区町村別）（総計）：総務省」より抽出
- 対象数 1,364 件、回答数 458 件、回答率 33.6%

表 1.指定区分ごとの市区町村

指定区分	対象数	回答数	回答率
指定都市	20	13	65.0%
中核市	62	35	56.5%
指定なし	1,282	410	32.0%
合計	1,364	458	33.6%

指定区分ごとの回答数

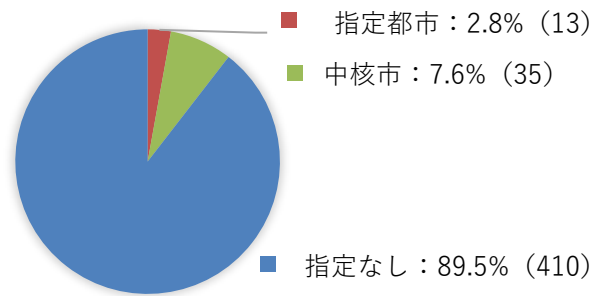


表 2.地方区分ごとの市区町村

地方区分	対象数	回答数	回答率
北海道地方	83	30	36.1%
東北地方	156	51	32.7%
関東地方	293	106	36.2%
中部地方	282	88	31.2%
近畿地方	168	59	35.1%
中国地方	87	36	41.4%
四国地方	70	17	24.3%
九州・沖縄地方	225	72	32.0%
合計	1,364	458	33.6%

地方区分ごとの回答自治体数

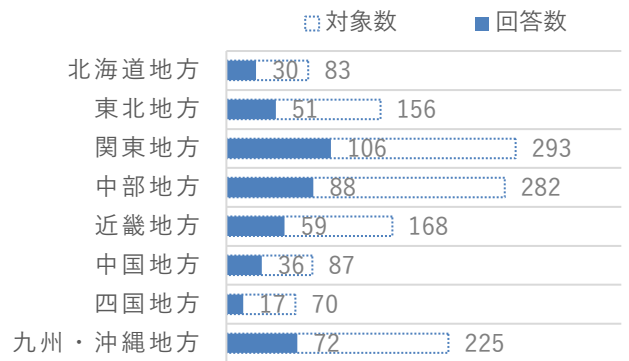
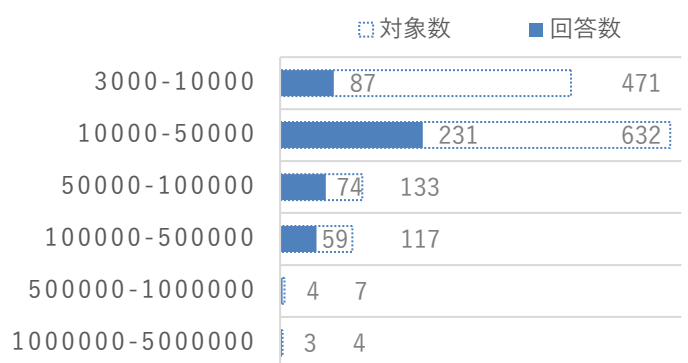


表 3.世帯数規模ごとの市区町村

世帯数 (以上/未満)		対象数	回答数	回答率
3,000	10,000	471	87	18.5%
10,000	50,000	632	231	36.6%
50,000	100,000	133	74	55.6%
100,000	500,000	117	59	50.4%
500,000	1,000,000	7	4	57.1%
1,000,000	2,000,000	4	3	75.0%
合計		1,364	458	33.6%

世帯数規模ごとの回答自治体数



■ごみの有料化の実施についてお答えください。

Q1.現在の家庭系一般ごみの有料化実施状況について教えてください。

(家庭系一般ごみ：粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く。)

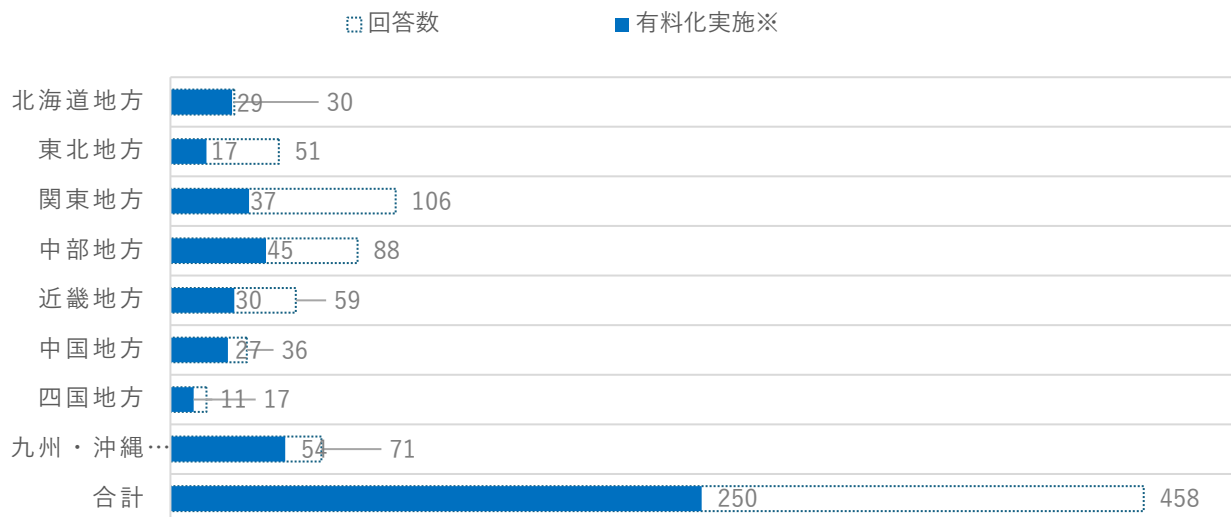
質問項目	回答数	備考
実施している	250	
実施していない	96	(認定袋制を導入している場合)
実施していない	110	
合計	456	

表 4.地方区分ごとの家庭系一般ごみ（粗大ごみを除く）の有料化実施数

地方区分	回答数	有料化実施※	有料化率
北海道地方	30	29	96.7%
東北地方	51	17	33.3%
関東地方	106	37	34.9%
中部地方	88	45	51.1%
近畿地方	59	30	50.8%
中国地方	36	27	75.0%
四国地方	17	11	64.7%
九州・沖縄地方	71	54	76.1%
合計	458	250	54.6%

※家庭系一般ごみ（粗大ごみを除く）の有料化実施数

※未回答2件有り



[A] Q1 で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施している」と回答の方が対象です。

Q2. 他に有料化実施している項目を教えてください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
家庭系一般ごみ（持込）	120	
家庭系粗大ごみ（収集）	112	
家庭系粗大ごみ（持込ごみ、引越ごみ、一時多量ごみ）	141	持込ごみ(1件)/一時多量ごみ(1件)
事業系ごみ	154	
すべて未実施	23	
合計	527	

その他：自由記入欄
<p>※以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> • 不明 • 家庭系一般ごみ及び粗大ごみ（持込）について 200kg 以上は有料 • いずれも事業組合が実施 • 家庭系ごみについては、200kg を超えた分は有料（10kg につき 180 円） • 家庭系粗大ごみの戸別収集 • 家庭系粗大ごみの持込の場合は、50kg を超えた分は 10kg ごとに 100 円がかかる。 • 家庭系引越ごみ、一時多量ごみ • 動物死体 • 一時多量に排出される可燃ごみ・不燃ごみ • 家庭系粗大ごみ（持込） • 金属類 • 事業系一般廃棄物（持込）は有料、家庭系一般廃棄物（持込）は 100kg 以下無料、100kg を超えると有料 • 家庭系一般ごみ（収集）で、3 袋目以上は有料袋使用 • 飼われていた犬猫などの動物、エアコン・テレビ・冷蔵庫・洗濯機・衣類乾燥機の収集運搬 • 自己搬入のごみ • 業が伴わない建築廃材

[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施している」と回答の方が対象です。

Q3.ごみ処理手数料の徴収方法についてお答えください。（複数回答可）

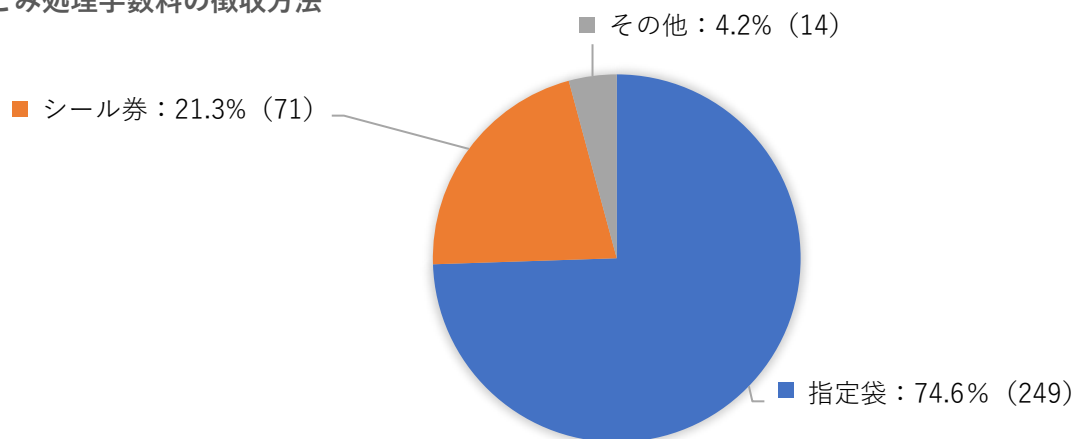
質問項目	回答数	備考
指定袋	249	
シール券	71	
その他	14	
合計	334	

その他：自由記入欄

※以下原文どおり

- 納付書による納入
- 清掃センター搬入時に徴収
- 袋に入らないごみで1m未満のごみは、共通収集シールの貼付により手数料を徴収している。
- 市指定袋制度を採用しているが、処理手数料として実施していない。（雑収入）
- 直接搬入ごみは現金徴収（200円/20kg）
- 持込みによる従量制
- 個別収集（直接集金）
- 現金払い（持込み）
- 処理券
- 窓口清算

ごみ処理手数料の徴収方法

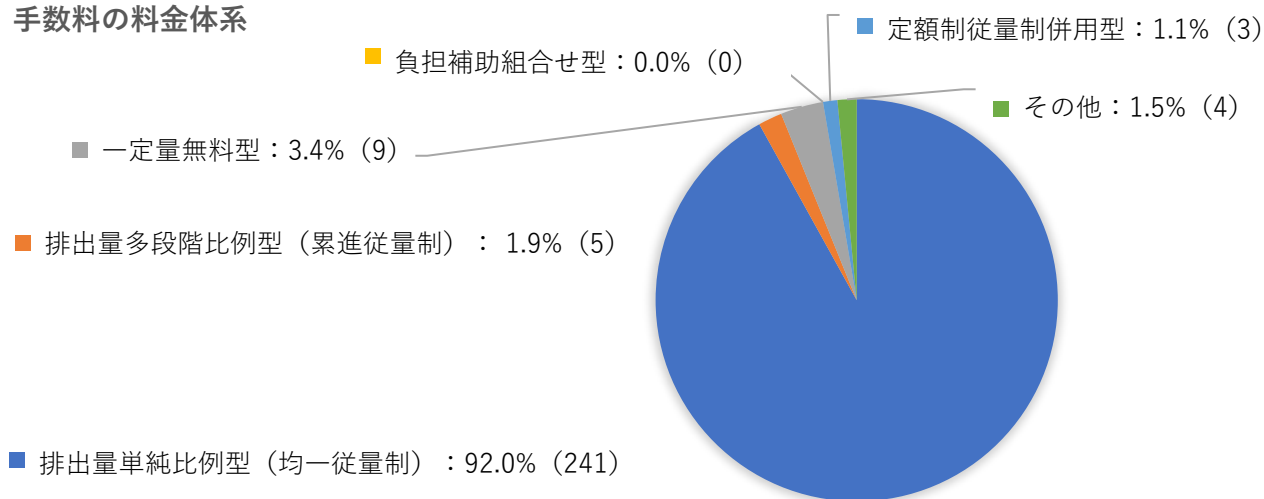


[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施していると回答の方が対象です。

Q4.手数料の料金体系についてお答えください。

質問項目	回答数	備考
排出量単純比例型（均一従量制）	241	可燃大袋のみ割高(1件)
排出量多段階比例型（累進従量制）	5	
一定量無料型	9	燃えるごみ袋のみ(1件)
負担補助組合せ型	0	
定額制従量制併用型	3	
その他	4	
合計	262	

手数料の料金体系



その他：自由記入欄

※以下原文どおり

- 1袋/45リットル以下.10kg以内 30円
- 業者のみ累進従量制

[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施している」と回答の方が対象です。

Q5.指定袋及びシール券など（以降「指定袋等」と呼ぶ）の販売箇所数（最新の数）についてお答えください。

質問項目	回答数	備考
販売箇所数	253	不明（2件）/広域が管理(1件)

集計項目	個所数	備考
1自治体当たり平均販売個所数	155.9	不明を除く 251件の平均
1000世帯当たりの平均販売個所数	4.82	※1

※1（（市区町村ごとの販売個所数/世帯数）の合計）/回答数 250件（標準偏差 5.3）

Q6.指定袋等取扱店に指定袋等の販売を委託している場合、委託料（ごみ袋取扱い手数料）額の設定についてお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
定額制	147	
定率制	95	
その他固定委託料あり	2	
その他	11	

その他：自由記入欄

※以下原文どおり

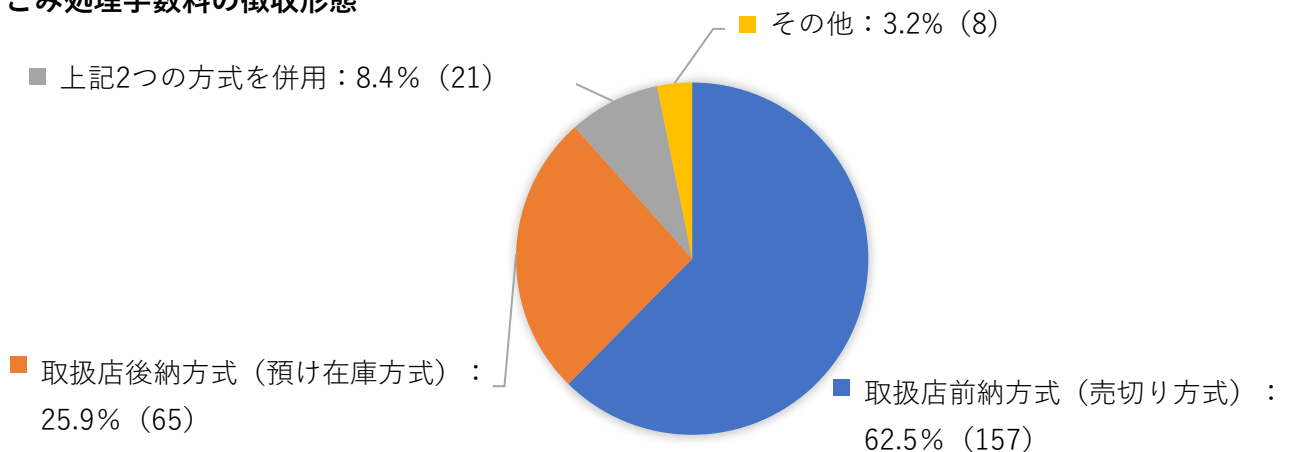
- 商工会に委託し、商工会が各店舗と協定を締結している。
- 広域事務組合で設定している
- 委託は行っていないが、販売手数料を支払っている。
- 取扱店ごとに手数料を自由に設定できる
- 指定収集袋の種類によって委託料額を設定
- 指定袋等取扱店に委託料（ごみ袋取扱い手数料）額の設定はしていない。
- 役場が希望小売価格を設定。役場が小売店に販売（卸売り）した価格との差額が販売手数料となる
- 委託料はないが、ごみ袋販売金額と市民購入金額の差額を販売店の売上としている。
- 指定袋等の販売は委託ではなく許可制度を採用している。
- 委託料の設定なし

[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施している」と回答の方が対象です。

Q7.ごみ処理手数料の徴収形態についてお答えください。

質問項目	回答数	備考
取扱店前納方式（売切り方式）	157	
取扱店後納方式（預け在庫方式）	65	
上記2つの方式を併用	21	
その他	8	

ごみ処理手数料の徴収形態



その他：自由記入欄

※以下原文どおり

- 納付書による納入
- 広域事務組合で設定している
- 指定袋等取扱店に委託料（ごみ袋取扱い手数料）の徴収はしていない。
- 取扱店前納
- 卸売店からの後納
- 商工会とごみ袋取扱業務委託契約を結んでいる

[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施している」と回答の方が対象です。

Q8.業務委託をせずに自治体職員が行っている業務についてお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
指定袋等の窓口販売	49	
指定袋等の注文受付（取扱店からの注文）	96	
指定袋等の保管・配送	99	
ごみ処理手数料の収納事務	145	
その他	26	

その他：自由記入欄
<p>※以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定袋等の購入，ごみ処理手数料の徴収管理 大型ごみ処理手数料シールの保管・配送 売店への売りさばき手数料の支払い 指定袋の在庫管理 広域事務組合で設定している 一般廃棄物の処理及び有料化に係る業務は一部事務組合にて実施している。 指定袋製作業務及び販売委託契約業務 減量対策であるおむつ専用袋等の配布 販売店情報の管理 指定収集袋減免制度に係る事務の1部。（月割での交付枚数の組み直しや袋の交付関係事務等） 取扱店との契約事務 組合での取り扱い 販売店の許可事務 上記内容は全て業務委託している。 指定袋等の一部について保管・配送している 全て委託 指定袋等の保管（配送は業務委託） 上記はすべて委託、指定ごみ袋の製造契約、不良品対応等 指定袋の発注 収納事務等は一部事務組合が行う 新規取扱店の受付 すべて外部委託している。窓口販売は行っていない。 指定袋等の保管 ごみ袋作成（発注）業務

[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施していると回答の方が対象です。

Q9. 指定袋等取扱店からのごみ処理手数料の徴収方法で採用しているものをお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
納付書徴収（金融機関より振り込み）	187	
収納業務を外部委託	47	
口座引き落とし	10	
電子決済サービスによる徴収	3	
窓口にて現金で納付	34	
その他	14	

その他：自由記入欄
<ul style="list-style-type: none"> 振込 広域事務組合で設定している 指定袋の配達時に徴収 卸業者に販売しているため、直接取扱店からの徴収はない 商工会、商工業が仲介している。 繰替え払い方式 事前振込 集金 小売価格から販売手数料を減額して各店へ卸売

Q10. ごみ処理手数料と取扱店委託料の決済方式で採用しているものをお答えください。

質問項目	回答数	備考
個別決済方式（歳入と歳出を相殺無しで管理）	92	
繰り返払い方式（歳入と歳出を相殺して請求額を算出）	141	質問誤字「繰り返払い」→「繰替払」
その他	10	

その他：自由記入欄
<ul style="list-style-type: none"> 取扱店ごとに選択 広域事務組合で設定している 公金振替 上記の通り直接販売店より徴収してないため決済はない 取扱委託料はない 販売委託をしておらず委託料は発生していない。ごみ袋1枚につき3,14円の取扱店手数料を設定しており、ごみ袋の購入代金と相殺している

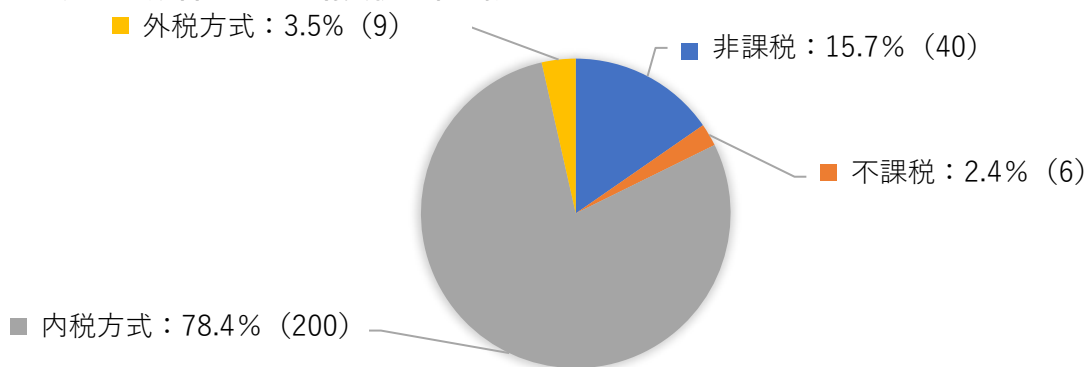
[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施していると回答の方が対象です。

Q11.ごみ処理手数料における消費税の取り扱いであてはまるものをお答えください。

質問項目	回答数	備考
非課税	40	※1
不課税	6	
内税方式	200	
外税方式	9	

※1 袋に入らないごみに貼付するシールのみ、非課税の取り扱いとしています。

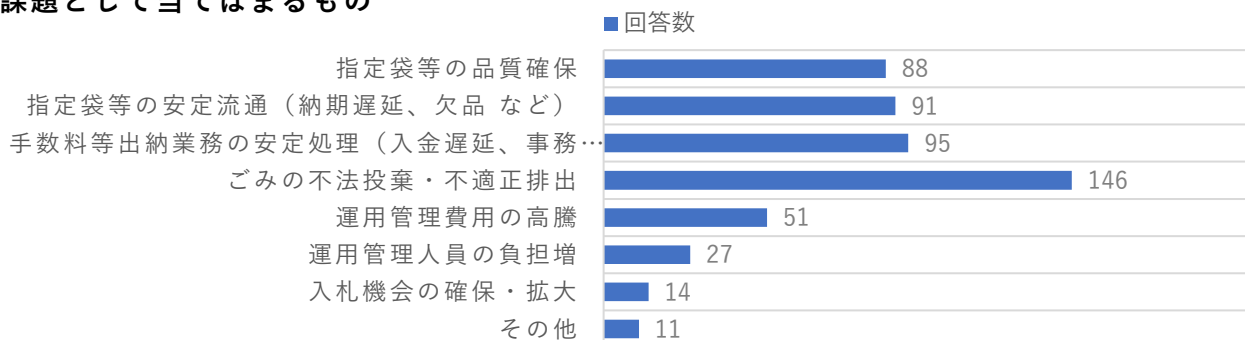
ごみ処理手数料における消費税の取り扱い



Q12.課題として当てはまるものをお答えください（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
指定袋等の品質確保	88	
指定袋等の安定流通（納期遅延、欠品 など）	91	
手数料等出納業務の安定処理（入金遅延、事務作業量の多さなど）	95	
ごみの不法投棄・不適正排出	146	
運用管理費用の高騰	51	
運用管理人員の負担増	27	
入札機会の確保・拡大	14	
その他	11	

課題として当てはまるもの



Q12 の回答続き

その他：自由記入欄
<p>以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有料化してもごみ量が減少しない • ごみ袋原材料の高騰による製造費の増額 • ごみ袋調達費用の高騰 • 広告掲載先の確保、広告掲載後の切替のタイミング及び在庫調整等 • 指定袋の保管場所の確保 • 委託業者の確保 • 指定袋料金の改定

Q13.指定袋へのバイオプラスチック素材利用の検討状況について下記より選択してください。

質問項目	回答数	備考
すでに導入している	40	導入時期※1
検討・情報収集している	38	
検討はしたが導入しない・先送りしている	57	一部、ボランティア袋には導入済
検討していない	119	

※1 導入時期

2010年：4月～（1件）
2014年：8月～（1件）、9月～（2件）
2017年：4月～（1件）、9月～（1件）
2018年：7月～（1件）
2019年：4月～（1件）、6月～（1件）
2020年：5月～（1件）、6月～（1件）、7月～（1件）、8月～（1件）、9月～（1件）
2021年：4月～（1件）、7月～（1件）、9月～（3件）
2021年4月～ 10%、2022年4月～ 25%（1件）
2022年：4月～（3件）、5月～（1件）、7月～（1件）、8月～（1件）、10月～（2件）、11月～（1件）
2022年：11月～（おむつ専用袋・ボランティア袋のみ、1件）
2023年：4月～（2件）、9月～（2件）、10月～（1件）
2024年：1月～（1件）

[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施している」と回答の方が対象です。

Q14.導入や検討している（検討していた）素材を下記より選択してください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
生分解性プラスチック ※1	29	
バイオマスプラスチック ※2	121	
その他	5	

※1 生分解性プラスチック

通常のプラスチックと同様に使うことができ、使用後は自然界に存在する微生物の働きで、最終的に水と二酸化炭素に分解され自然界へと循環するプラスチック。

※2 バイオマスプラスチック

バイオマスプラスチックとは、再生可能なバイオマス資源を原料に、化学的または生物学的に合成することで得られるプラスチック。

なお、用語については「バイオプラスチック概況 平成 30 年 9 月 日本バイオプラスチック協会」に従う。

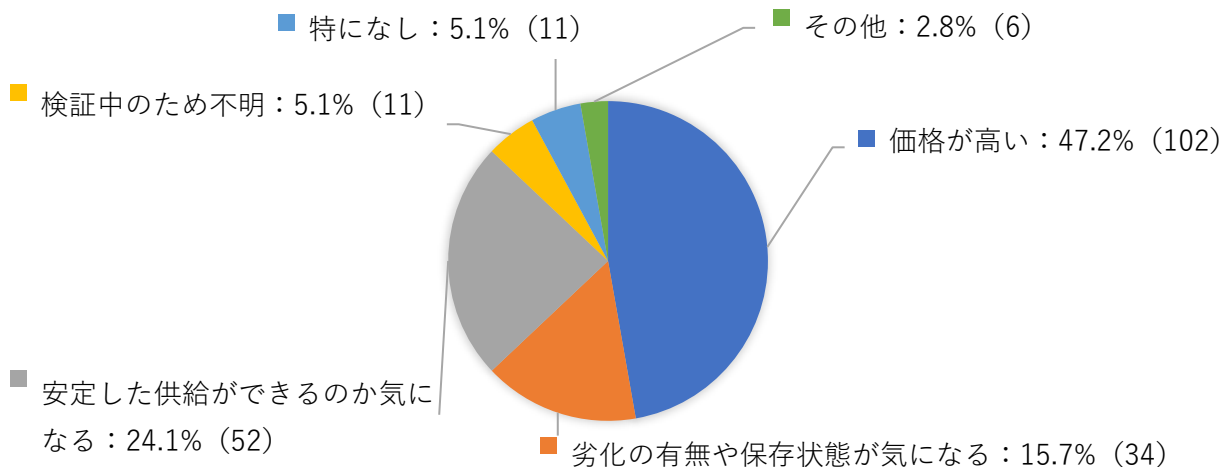
その他：自由記入欄
<p>以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> • 広域事務組合で設定している • リサイクルプラ • 単価促進剤 • ビニール • ポリエチレンフィルム

[A] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施している」と回答の方が対象です。

Q15. 指定袋へのバイオプラスチック素材利用について現段階で課題や懸念点、先送りした理由を下記から選択してください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
価格が高い	102	
劣化の有無や保存状態が気になる	34	
安定した供給ができるのか気になる	52	
検証中のため不明	11	
特になし	11	
その他	6	

現段階で課題や懸念点、先送りした理由



その他：自由記入欄

以下原文どおり

- バイオマスプラスチックの利用は、本当に環境対策と言えるものなのか
- 認証取得に時間がかかるため
- 脱炭素に関する費用対効果
- バイオプラスチック含有率の違いによる指定袋の強度など
- CO2 排出量との費用対効果が小さい

[B] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施していないと回答の方が対象です。

■家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）の有料化（ごみ処理手数料の徴収を行う）の検討状況等についてお伺いします。

Q16.家庭ごみの有料化（ごみ処理手数料の徴収を行う）をご検討されていますか。

質問項目	回答数	備考
議決済みで導入時期が決まっている	0	
導入方針で動いているがまだ議決していない	1	
導入を検討中	46	
検討はしたが導入しない・先送りしている	45	
関心がない・検討していない・先送りしている。	99	
その他	13	

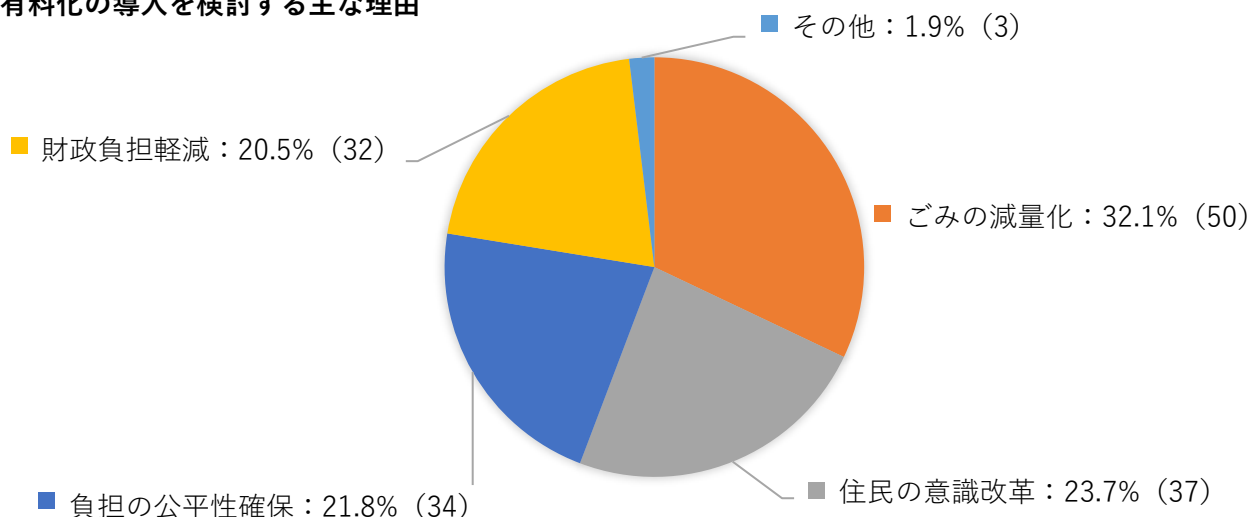
その他：自由記入欄
<ul style="list-style-type: none"> • クリーンセンターへ直接搬入した場合のみ手数料を徴収 • 一部事務組合で処理しているため把握していない • 検討するにあたっての課題整理が必要と考えている • 家庭ごみを出す際、指定袋を使用購入する際、袋代に手数料が含まれている • 議決済みだが導入時期が決まっていない。ごみの減量目標達成状況や社会経済情勢等により実施時期を判断 • 現在の運用を検証中 • 現在、一部管理組合と構成市町で協議中 • 有料化の検討は必要だが、現時点では具体的な検討を行っていない • ごみ減量化と財源確保・受益者負担の観点から、将来的に有料化（処理料金上乘せ）する可能性・必要性は感じているが、現在は単純な色指定すら導入できていない状況。そのため、まずは減量化と適正な排出につながるため色指定導入に向けて検討している状況 • 課題ではあるが、検討していない

[B] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施していないと回答の方が対象です。

Q17.家庭ごみの有料化（ごみ処理手数料の徴収を行う）の導入を検討する主な理由を下記より選択してください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
ごみの減量化	50	
住民の意識改革	37	
負担の公平性確保	34	
財政負担軽減	32	
その他	3	

有料化の導入を検討する主な理由



その他：自由記入欄

以下原文どおり

- 一部事務組合で処理しているため把握していない
- 循環交付金の交付要件に該当しているため
- プラスチック資源循環促進法対応のため

[B] Q1で「家庭系一般ごみ（粗大ごみや引越ごみ、一時多量ごみ、持込ごみを除く）」の有料化を実施していないと回答の方が対象です。

Q18.家庭ごみの有料化（ごみ処理手数料の徴収を行う）を導入しない・先送りした理由を下記より選択してください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
他の施策を優先して実施することになっている	16	
ごみの減量効果が期待できない	2	
住民による合意形成が難しい、時間を必要とする	29	
他施策の効果が出ており、必要が無い	7	
その他	5	

その他：自由記入欄
<p>以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ごみの量が減少傾向である等の理由から現時点では不要と判断している 現下の物価高騰等の情勢を鑑み、慎重に判断すべきとの意見を踏まえた結果 広域処理による合意など 生活系のごみ排出量が他市と比較して少ない 処理場が広域化による一部事務組合のため、他の市との調整が必要

Q19.家庭ごみの有料化（ごみ処理手数料の徴収を行う）を導入する上で危惧されることを下記より選択してください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
指定袋等の品質確保	13	
指定袋等の安定流通（納期遅延、欠品 など）	32	
出納業務安定化	49	
ごみの不法投棄・不適正排出	78	
運用管理費用の高騰	31	
運用管理人員の負担増	41	
入札機会の確保・拡大	13	
住民からの理解を得られるか	90	
その他	3	

その他：自由記入欄
<p>※以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> 一部事務組合で処理しているため把握していない 安定流通、管理費用、人員の増 組合内での調整

[C] Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

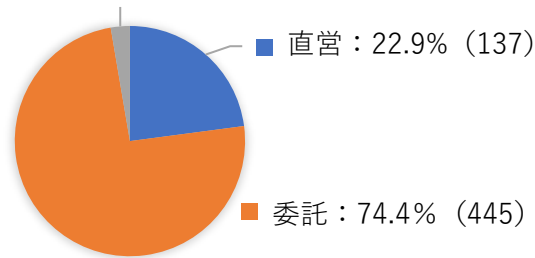
■家庭系一般ごみの収集運搬についてお伺いします。

Q20.収集運搬の運営状況をお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
直営	137	粗大ごみ(1件)
委託	445	一般ごみを委託(2件)/ペットボトルを除く(1件)
その他	16	

収集運搬の運営状況

■ その他：2.7%（16）



その他：自由記入欄

- ・ 高齢者や障がい者などのゴミ出しが困難な世帯向けに直営で個別収集を行っている
- ・ 一部事務組合で実施
- ・ 安否確認が必要な世帯は直営収集（ふれあい収集制度）
- ・ 50%直営・50%委託
- ・ 民間業者から運転手付きで車両を借り上げて、その車両に市の職員が乗り込み、収集を行っている
- ・ 可燃は委託、不燃・粗大は直営
- ・ 一時多量ごみ等は許可業者
- ・ 集団回収等
- ・ 古紙リサイクル協力会
- ・ 一部地域の資源ごみ（新聞・ざつ紙・段ボール等）のみ直営
- ・ 一部（不燃ごみの回収については民間委託を実施している）

Q21.ごみ集積所の数（最新の数）をお答えください。

質問項目	回答数	備考
箇所数	370	戸別収集(1件)/可不燃の集積所のみ(1件)/重複あり(1件)/燃やすごみ集積場(1件)/燃えるごみ+拠点(1件)
不明	77	

集計項目	個所数	備考
1自治体当たり平均ごみ集積所数	3,936	回答数のうち戸別収集を除く 369件の平均
1000世帯当りの平均ごみ集積所数	63.3	※1

※1（市区町村ごとのごみ集積所数/世帯数）の合計/369件（標準偏差 33.0）

[C] Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

Q22. 収集運搬に関して課題がある事項をお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
ごみの不適正排出防止	368	
ごみ集積所位置の把握	83	
収集運搬ルート of 最適化	99	
収集運搬車両の収集量把握	31	
回収漏れ等に関する問い合わせ対応	268	
収集運搬コストの低減	199	外部からの不正持ち込み(1件)、 利用が少ないステーションの見直し(1件)
その他	21	特になし(1件)

その他：自由記入欄

※以下原文どおり

- 計画路線収集に係る課題（収集漏れ、路線の先回り収集）
- 一部事務組合で処理しているため把握していない
- 収集作業時の安全確保
- 収集運搬の所管は一部事務組合のため、問い合わせの中継のみ対応
- 委託業者の運転マナー
- 作業員の担い手不足
- 収集車通過後のごみの後出し
- 収集車両の運行管理
- 不適正排出に係る車両火災（主に充電式電池類）
- ごみステーションの増加
- 分別不十分な袋は未回収としている。その基準と指導方法
- ごみ集積所が年々増加している
- 集積所（ごみステーション）から戸別収集への変更希望への対応
- 職員の老齢化に対する採用時期の調整・車両の老朽化に伴う更新（予算の確保、納期長期化）・業務委託に係る委託料の高騰
- 不法投棄がある。（タイミングや種類が違う他市町から排出など）
- 回収後の排出に関する問合せ対応。
- 委託費の高騰、委託業者がないリスク
- 委託業者の安定した業務運営
- 苦情が多い

[C] Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

■家庭系粗大ごみ^{※9}の収集受付についてお伺いします

※9 引越ごみや一時多量ごみ、持込ごみとして分類して受付している粗大ごみを除く。

Q23.家庭系粗大ごみの収集方法をお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
戸別収集	275	収集車の入れない所は持ち出し(1件)
ステーション方式	140	
直接搬入	277	
その他	41	

その他：自由記入欄

※以下原文どおり

- 市では収集していません
- 広域連合にて直接搬入
- 実施していない。利用者が許可業者へ収集依頼
- ステーション方式・直接搬入（持込）を両方実施しているが、可燃不燃の分別や減容化することを条件としている
- 一般廃棄物処理業許可業者への依頼
- 地区ごとの収集拠点にて収集
- 集団回収
- 申し込み後、自宅の前や集積所に貼り紙をして出してもらう
- 大きさの制限あり
- 高齢者（70歳以上）のみ、又は家事援助を受けている障がい者のみの世帯については、電話による予約により、無料で戸別収集している。
- 予約制の戸別収集
- 高齢者のみ、もしくは障がい者のみの世帯を対象に戸別回収を実施
- その他による方法

[C] Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

Q24.家庭系粗大ごみ収集依頼の受付方法をお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
電話	260	訪問回収のみ(1件)/仮予約まで(1件)/業務委託(1件)
FAX、メール、郵便（はがき）	50	FAX（耳の不自由な方のみ）(1件)/FAX・郵送のみ(1件)/FAXのみ(1件)
インターネット予約	40	
インターネット予約	59	※予約申込フォームのみ
SNS を活用した受付	13	
窓口にて対面で受付	116	持込みのみ(1件)
受付していない	155	直接搬入のみの受付(1件)
その他	30	

その他：自由記入欄	
<p>※以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> 委託業者に電話受付 実施していない 一部事務組合で受付 粗大ごみは処理施設へ自己搬入 LINE 予約（予約から決済まで） 指定事業者へ市民が直接依頼 許可事業者による戸別有料収集 市での収集なし 高齢者（70歳以上）のみ、又は家事援助を受けている障がい者のみの世帯については、電話による予約を受け付けている 	<ul style="list-style-type: none"> 受付業務はコールセンターに委託しているが、繋がりにくい時がある FAX 令和6年4月よりインターネット受付開始 指定日収集と予約収集の併用 すこやかサポート（高齢者等ごみだし支援事業）のみ戸別収集 申し込み不要 申込期間中に電話又は対面で受付 R6.6月からシステム管理とした。申込はネットと電話の併用

Q25.家庭系粗大ごみ収集依頼の受付件数（直近の1年間）をお答えください。

質問項目	回答数	備考
受付数	300	高齢者（70歳以上）のみ・又は家事援助を受けている障がい者のみの世帯からの受付件数。(1件)/戸別回収受付件数(1件)/R4年度搬入台数(1件)/直接搬入のみ(1件)
不明	27	

集計項目	箇所数	備考
1自治体当たり平均収集依頼の受付件数	27,179	
1,000世帯当りの平均年間受付件数	166.3	※1

※1（（市区町村ごとの受付件数/世帯数）の合計）/273件（標準偏差 251.8）

[C] Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

Q26.家庭系粗大ごみ収集依頼の受付管理に関する課題をお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
受付件数の増加及び集中により直営での管理が困難である	65	
紙の地図を利用しており業務が煩雑である	49	
受付管理が特定の個人に依存しておりノウハウ共有化できていない	10	
現状のシステムまたはその運用に不満がある	24	
受付情報を紙に記入または Excel に入力し管理しているため、記載を誤った場合に収集員（収集委託業者）へ誤った依頼をする恐れがある	52	
申込受付をインターネット化（電子化）できていない	91	
現状の運用に特に課題はない	134	
その他	52	

その他：自由記入欄
<ul style="list-style-type: none"> • 排出場所の安全性の確認が難しい。セット物（板や丸太類などの1点当たりの個数）の確認が難しい • 実施していない • 粗大ごみは直接搬入により受け付けしており、個別に収集を行っていない • 一部事務組合で受付管理しているため把握していない • 町では申込受付をしておらず、シルバー人材センターが窓口となっている • 受付から決済まですべての処理がオンラインで完結できない • 回収料金の適正化 • 事務量が多い • 収集業者に情報伝達後の変更連絡の対応が困難 • 粗大ゴミの情報の聞き取り • インターネットで申し込み可能な品目の増（処理困難物を確実に受付不可とする方法の確立） • 許可業者による受付のため不明 • 電話が繋がらない • 電子決済 • 退職者不補充により、業務に従事する人員が減っている • インターネット申込みの注意書きを読まない人が多い • 粗大ごみの種類が増加し、品目ごとに手数料金額が設定できていない。そのため、受付時に受付時に手数料納付の支持を迷う時がある • 収集先によって条件が違い、業者の見積額が一定でない。統一料金が提示できない • リユースの推進のため、有料化を検討したい • インターネット予約で本予約メールが届かないことがある • 新規に分譲された住宅地等の位置把握が困難である • 電話、窓口以外の受付方法が対応できていない • 受付側からは特に問題提起はないが、申し込みする側（市民）からは、電話以外の受付方法の要望がある（年数件ほどだが） • ステーションまでの距離が遠い世帯があり、搬出に課題がある • 個人情報管理の煩雑化 • ごみの種類と料金の確認について、単純に区分できるものばかりでなく、申込者との聞き取りを行わなければ判断が難しい場合が多々ある • 高齢者が粗大ごみを出しにくい • 重複申し込み対策等のため、氏と名それぞれで入力してもらうなど入力フォームの改修が必要 • キャンセルや未収集による、還付等の管理 • ごみの片付けと勘違いされている方が多い（収集のみ） • 委託業者に問い合わせをしてもらっているが、件数により業者が対応しきれない事案が発生している

[C] Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

■家庭系粗大ごみ（持込ごみ）※10 の搬入受付についてお伺いします

※10 家庭系粗大ごみ（持込ごみ）：住民が直接ごみ処理施設に搬入する粗大ごみを指す。引越ごみや一時多量ごみとして分けて受付している粗大ごみを除く。

Q27.家庭系粗大ごみ（持込ごみ）の搬入受付の方法をお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
電話予約	65	
FAX、メール、郵便（はがき）にて予約受付	10	
インターネット予約（予約から個票や帳票の発行まで一元管理システムにて運用）	12	
インターネット予約（予約申込フォームのみ）	11	
SNS を活用した受付	0	
窓口にて対面で受付	26	
事前予約の必要はなく、搬入当日に窓口にて対面で受付	300	
そもそも家庭系粗大ごみ（持込ごみ）の受付はしていない	56	
その他	36	

その他：自由記入欄	
<ul style="list-style-type: none"> 市では処理施設を保有しておらず、広域処理している 「可燃」「不燃」で受付しており、「粗大ごみ」のみの受付件数は把握できない 平日以外の持ち込みは電話やネットによる予約が必要 条件（市民が自分のごみを自分で運転してくる、トラック類ではないなど）を満たしていれば、事前予約は不要 電話予約は土曜日のみ 焼却場で受付をしている 事前予約を案内しているが、予約なしでも受け入れしている 許可の有る委託業者の窓口にて受付 事前に利用者カード発行（期限なし）必要 休日受入日、繁忙期（GW、年末年始等）のみ、電話または予約申込フォームで予約受付をしている 	<ul style="list-style-type: none"> 第三日曜日のみ、電話、インターネット、対面での予約制で受付 高齢者等のみの世帯から電話で受付し運搬物を委託業者に連絡、業者が申込者に連絡し運搬日を決定し搬入 多量に排出される場合は窓口にて対面で予約受付 一部事務組合への指示書を窓口にて発行する 担当課窓口で発行している証明書が必要。受付時間内であれば、予約不要 一時多量ごみ、自己施工によるごみ等窓口で申請が必要な場合がある 可燃（電話・ネット）不燃（予約不要） 平日は予約不要。土曜、祝日、年末は事前予約制で、申込はネットと電話の併用 粗大ごみシールを販売している。そのシールがなければステーションに出せない

Q28.家庭系粗大ごみ（持込ごみ）の搬入受付件数（直近の1年間）をお答えください。

質問項目	回答数	備考
受付数	344	不燃ごみ持込も含む(2件)/ごみの種類問わず(1件)/可燃粗大の混載がある(1件)/可燃ごみ（不燃ごみは不明）(1件)/複数施設の内最も多い施設(1件)
不明	101	システムの項目が直接搬入の場合、粗大ごみとそれ以外の分別がされていない為(1件)/可燃性粗大ごみは、大きさに関わらず、焼却ごみとして計量しているため(1件)/事務組合にて管理(4件)/当該の単独数値は出していない為(1件)/材質により可燃か金物類に仕分けされ集計しているため。(1件)/粗大ごみのみの集計はしていない(8件)

Q28 の回答続き

集計項目	箇所数	備考
1自治体当たり平均搬入受付件数	20,549	
1,000世帯当りの平均年間受付件数	362	※1

※1（市区町村ごとのごみ集積所数／世帯数）の合計／240件（標準偏差 426.5）

Q29.家庭系粗大ごみ（持込ごみ）搬入受付管理に関する課題をお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
受付件数の増加及び集中により直営での管理が困難である	32	
紙の地図を利用しており業務が煩雑である	6	
受付管理が特定の個人に依存しておりノウハウ共有化できていない	18	
現状のシステムまたはその運用に不満がある	9	
受付情報を紙に記入または Excel に入力し管理しているため、記載を誤った場合に収集員（収集委託業者）へ誤った依頼をする恐れがある	43	
申込受付をインターネット化（電子化）できていない	219	
その他	74	

その他：自由記入欄	
<p>※以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> 繁忙期の対応(渋滞の対応など)、料金支払いの電子化 ルールを守らない又はクレームの持込者への対応 処理困難物の取扱い（羽毛布団、スプリングマット、毛布、シーツなど） 人員配置による運営管理費の増 処理困難物（ベッドマットレス、除湿器、畳当）に対する手数料の徴収 GW、年末年始期間は、平時と比べると受付件数が大きく増加し、混雑の要因となっていること把握していない クリーンセンターで混雑が発生する 直接搬入ができない住民への対応 受付業務に携わる人員確保 広域組合で実施しており、特に問題なし 住所、氏名を記入頂くため不満を持たれている 粗大ごみの中に有料品目があり値段も様々なためその判別を含めた受付に手間をとっている 家庭系と事業系の判別が難しい 民間企業が提供しているオンライン予約システムを利用しているが、予約方法に関する問い合わせが頻繁に掛かって来る。また、オンライン予約のみのため、市民から苦情が出ることが多々ある 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口が一ヶ所であり、対面のため不便であるとの声がある ごみの搬入先組織と受付組織が異なること 予約受付の電話回線が1つしか無く、お待ちいただくことがある 平日や繁忙期の予約制導入に対する市民理解を得ること 一部事務組合の処分場で実施 産業廃棄物を家庭ごみと偽って持ち込む、一般廃棄物収集運搬許可を持たない業者が、他者のごみを自分のごみとして持ち込む等、疑わしい搬入に対する立証の難しさ ごみの内容を全て確認できず、口頭での申し出で指示書を発行せざるを得ない。事業系のごみの持込だとしても、本人の申し出で家庭のごみと言われると受けざるを得ない 産掃法第7条第1項に違反していると思われる者を排除することが困難 受付件数の増加に加え、施設ごとに処理できる粗大ごみの種類が異なるため、周知に課題がある 処分場の受入れシステム及び機器の劣化に伴う不具合がみられる 近隣市5市の予約を受付するセンターのため、電話がつかないとの相談がある

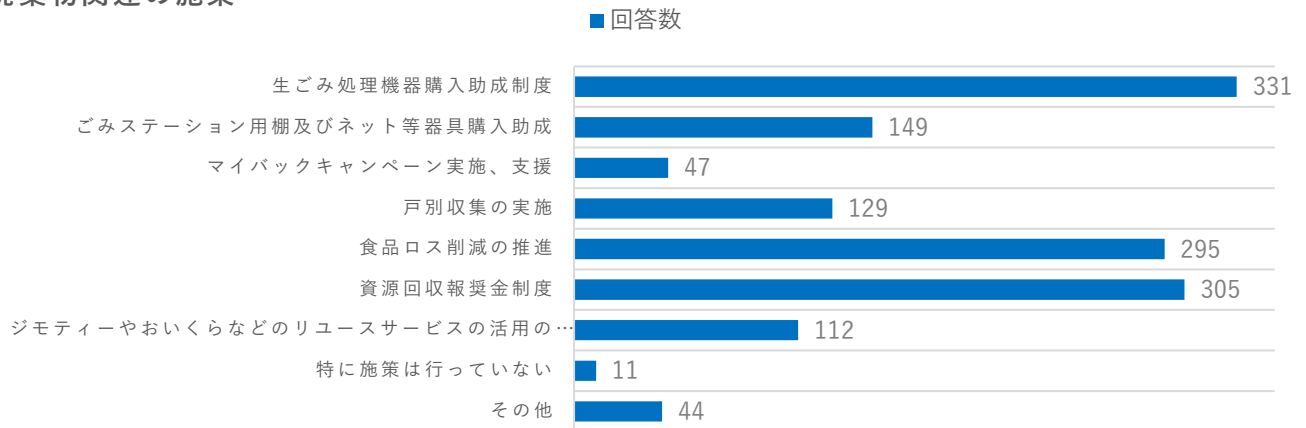
[C]→Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

■ごみの減量の取り組み（施策）についてお伺いします

Q30.貴自治体で導入されている廃棄物関連の施策を下記より選択してください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
生ごみ処理機器購入助成制度	331	
ごみステーション用棚及びネット等器具購入助成	149	
マイバックキャンペーン実施、支援	47	
戸別収集の実施	129	支援に条件有(1件)/試行中(1件)
食品ロス削減の推進	295	
資源回収報奨金制度	305	
ジモティーやおいくらなどのリユースサービスの活用の促進	112	自治体にて実施(1件)
特に施策は行っていない	11	
その他	44	

廃棄物関連の施策



その他：自由記入欄

※以下原文どおり

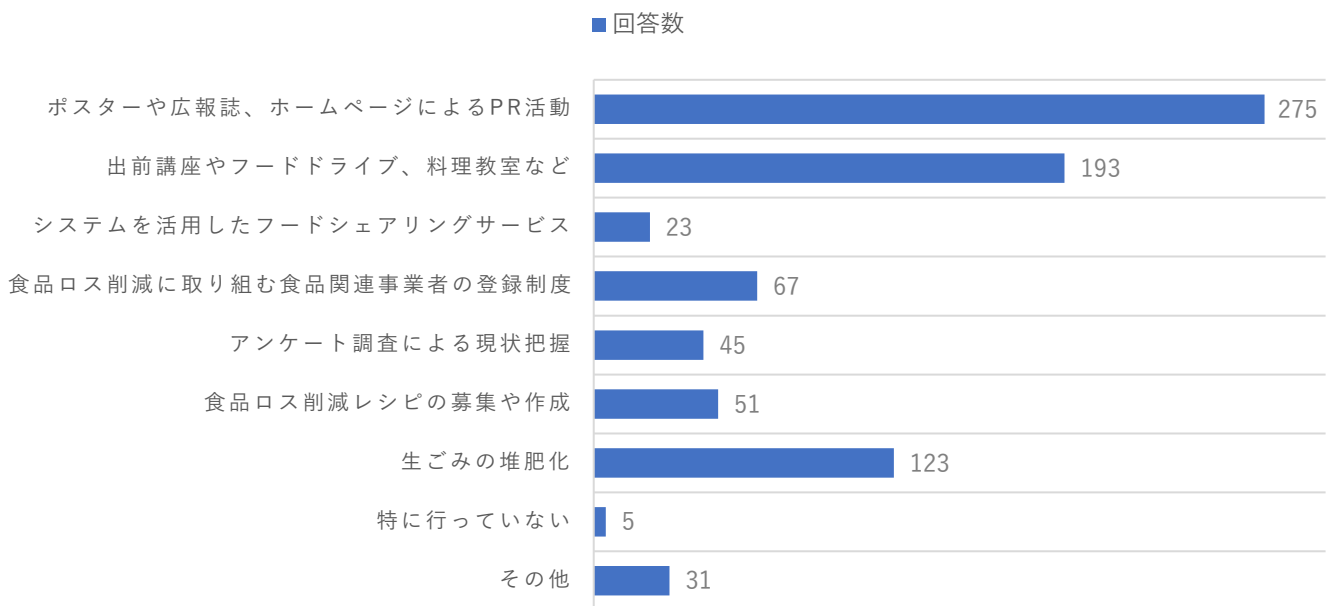
- 小型家電、古着の窓口回収
- カラスネットの無料配布、ごみ集積所整備への助成
- ペットボトル回収用ネット配布
- ごみ集積ボックス設置費助成
- 生ごみ処理容器の販売し生ごみの削減をしている
- ごみ分別アプリの導入、子ども服リユース、剪定枝運搬用公用車の貸出等
- 生ごみ分別収集（一部地域）
- 資源ごみ回収ステーションの設置
- リユースの斡旋事業（不用品譲渡の仲介）
- ゴミ集積所用回収箱の設置、ネット等の交付

[C]→Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

Q31. 食品ロス削減の施策実施の有無についてお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
ポスターや広報誌、ホームページによる PR 活動	275	
出前講座やフードドライブ、料理教室など	193	
システムを活用したフードシェアリングサービス	23	
食品ロス削減に取り組む食品関連事業者の登録制度	67	
アンケート調査による現状把握	45	
食品ロス削減レシピの募集や作成	51	
生ごみの堆肥化	123	一部事業者のみ(1件)
特に行っていない	5	
その他	31	

食品ロス削減の施策



その他：自由記入欄

- 生ごみ・し尿のバイオガス化及び発電事業、食品ロス削減計画の策定
- ダンボールコンポスト講習会の実施
- ごみ質分析
- 食品スーパー、百貨店、ドラッグストアでの「販売期間延長」
- 「てまえどり」の啓発の取り組み
- 食品スーパー等での街頭啓発キャンペーン
- 食品関連事業者向けの生ごみを減量・リサイクルする技術・サービスを紹介するホームページの運用
- 家庭向けに食品ロス削減の工夫を掲載したホームページの運用
- 多量搬出事業所への訪問による啓発

[D]→Q31で「システムを活用したフードシェアリングサービス※11」を回答した方が対象です。

Q32.フードシェアリングサービスの運用において、サービスの実績向上・利用促進を目的とした広報・PRで効果的だった施策についてお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
広報誌やチラシによる紙媒体のPR	15	
ラジオやテレビなどメディアでのPR	8	
SNSを活用したPR	9	
飲食関連事業者への店舗回りによるPR	9	
ポップやステッカーなど啓発品によるPR	6	
フードライブ活動や出前講座によるPR	6	
検証中のため不明	3	
効果的な施策はない	3	
その他	1	イベントへ出店してのPR

[D]→Q30で「食品ロス削減の推進」を回答した方が対象です。

Q33.今後注力したいと考えている食品ロス削減の施策についてお答えください。（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
ポスターや広報誌、ホームページによるPR活動	205	
出前講座やフードライブ、料理教室など	146	
システムを活用したフードシェアリングサービス	33	
食品ロス削減に取り組む食品関連事業者の登録制度	49	
アンケート調査による現状把握	36	
食品ロス削減レシピの募集や作成	32	
生ごみの堆肥化	98	
注力はしない・特になし	21	
その他	22	

その他：自由記入欄	
<p>※以下原文どおり</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内食育アイドルとのコラボレーション事業（ポスター制作、動画啓発等）、ドギーバッグの飲食店への提供 啓発パネル等の掲示 市民団体と連携しながら、店頭キャンペーンやイベントでの啓発活動の継続 フードバンクとの連携 食の資源循環 食品ロスの把握 市オリジナル「てまえどり」POPを作成し、公開。フードバンクとの連携 若年層に向けた啓発 	<ul style="list-style-type: none"> 一般廃棄物処理基本計画に章を設け、食品ロスについて記載予定 3010運動 外国人観光客に向けた食品ロス削減の対策 塵芥車側面に掲示 予算の範囲内で実施できる効果的な事業を研究することに注力する てまえどり啓発デザインの勧奨 飲食店への食品ロス削減の啓発 ごみ組成調査等による実態把握

[D]→Q30で「食品ロス削減の推進」を回答した方が対象です。

Q34. 過去、おこなった食品ロス削減の施策の中で最も効果的と感じた（食品ロス削減の周知がうまくできた、食品ロスの量を減らすことができたなど）施策についてお答えください。

（複数回答可）

質問項目	回答数	備考
ポスターや広報誌、ホームページによるPR活動	101	
出前講座やフードドライブ、料理教室など	101	イベント(1件)
システムを活用したフードシェアリングサービス※	8	
食品ロス削減に取り組む食品関連事業者の登録制度	12	
アンケート調査による現状把握	11	
食品ロス削減レシピの募集や作成	13	
生ごみの堆肥化	59	
検証中のため不明	73	
効果的な施策はない	19	
その他	24	

その他：自由記入欄

※以下原文どおり

- 具体的な効果検証を行っていないため、不明
- フードバンクとの連携
- こども食堂への提供依頼
- 食品ロス削減レシピの公開や、コンビニと協力した「てまえどり」の周知
- 各取り組みの数値化ができないため不明
- 食品ロス削減のキャンペーン
- 街頭啓発広報活動
- 施策ごとの定量的な効果測定は困難
- インスタグラム投稿キャンペーン
- 生ごみ処理（ダンボールコンポスト）の販売
- 大学との連携による若者の視点を生かしたキャンペーン
- てまえどり市内一斉アピール事業
- 食品ロス削減をテーマにした講演会
- 出前講座
- 生ごみの液肥化
- パネル展示

[C]→Q1 の回答にかかわらず全ての方が対象です。

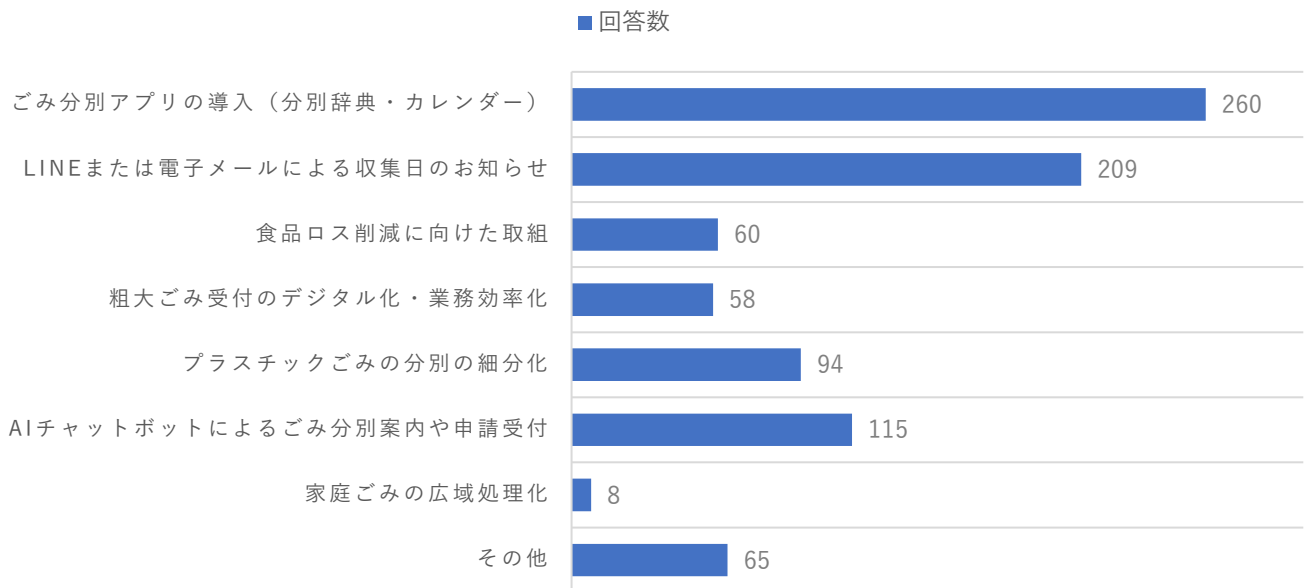
■その他、既に実施している、又は関心のある施策についてお伺いします

Q35.既に実施している事項、未実施だが課題と感じている事項 をお答えください。（複数回答可）

既に実施している項目

質問項目	回答数	備考
ごみ分別アプリの導入（分別辞典・カレンダー）	260	
LINE または電子メールによる収集日のお知らせ	209	
食品ロス削減に向けた取組	60	
粗大ごみ受付のデジタル化・業務効率化	58	
プラスチックごみの分別の細分化	94	
AI チャットボットによるごみ分別案内や申請受付	115	申請受付は無し(1件)
家庭ごみの広域処理化	8	
その他	65	

既に実施している事項



その他：自由記入欄

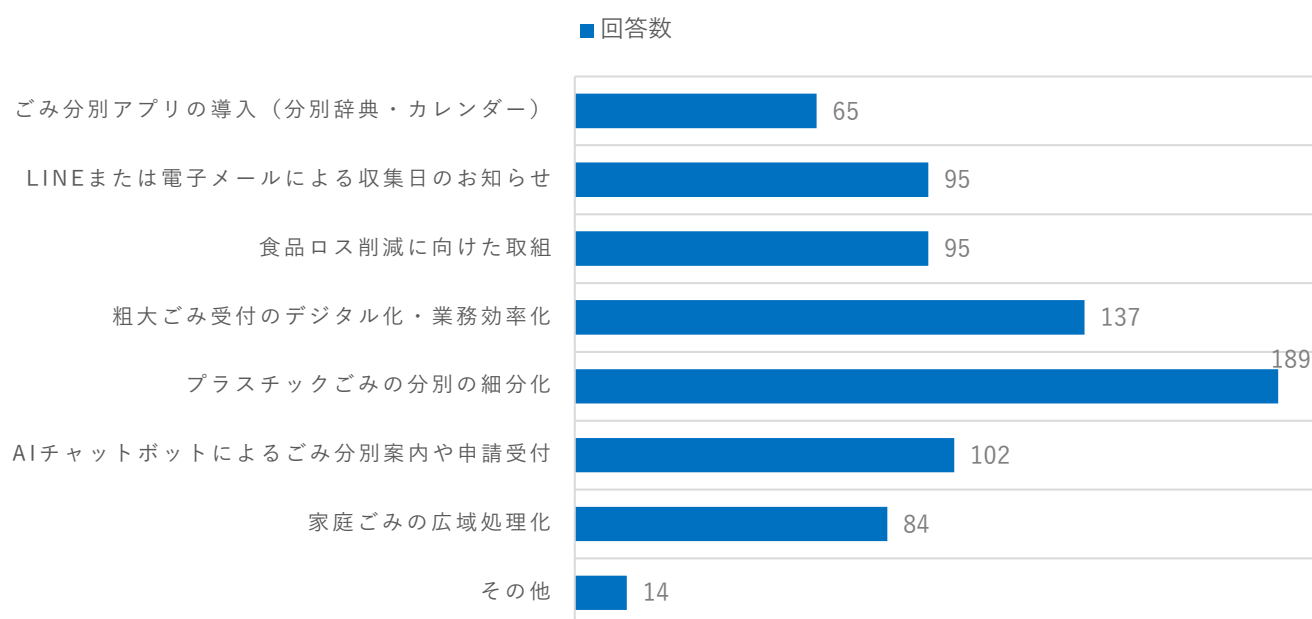
- ボトル水平リサイクル
- 市公式アプリでの収集カレンダーの表示
- LINE のチャットボットによるごみ分別の案内
- ゴミ分別 web サイト
- 公式 LINE から芦北町ホームページを閲覧できる。

Q35 の回答続き

未実施だが課題と感じている事項

質問項目	回答数	備考
ごみ分別アプリの導入（分別辞典・カレンダー）	65	
LINE または電子メールによる収集日のお知らせ	95	
食品ロス削減に向けた取組	95	
粗大ごみ受付のデジタル化・業務効率化	137	今後実施予定(1件)
プラスチックごみの分別の細分化	189	実証中(1件)
AIチャットボットによるごみ分別案内や申請受付	102	
家庭ごみの広域処理化	84	自治体単独で実施予定(1件)/令和7年度より実施予定(1件)
その他	14	

未実施だが課題と感じている事項



その他：自由記入欄

- 製品プラスチックのリサイクル
- 不適正排出、町内会未加入者のごみ排出
- 特になし
- 手段を問わず、不適物搬入防止のためのごみ分別の広報の充実
- 実施しているが課題と感じている事項にもチェックを付けています

Q36.ご意見・ご要望などございましたら自由にご記入ください。

自由記入欄
<ul style="list-style-type: none">• ゴミ袋の有料化、指定袋関係は広域が実施している。• Q6～Q13 構成市町として、広域組合に聞き取り• ごみの減量施策、事業について個別にその成果を評価することが難しい。市内の一般廃棄物総排出量の推移は確認できるが、事業毎の判断ができないため、どの事業が有効的であるか、重点的に実施していくべきかに苦慮している• 当市でもごみ袋の製造・管理・配送業務を一括で委託していますが、流通収納管理をトータルで委託できる事業には関心を持ちました

■お問合せ

株式会社G-Place

公共イノベーション事業グループ東日本営業チーム（東京支社）

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町 3-26 浜町京都ビル 3F

【TEL】 03-3663-8745(代) 【FAX】 03-3639-8744

E-mail : kan2@g-place.co.jp

公共イノベーション事業グループ西日本営業チーム（大阪支店）

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原 4-1-14 住友生命新大阪北ビル 13F

【TEL】 06-6210-6666(代) 【FAX】 06-6210-6667

ホームページ : <https://g-place.co.jp/>

E-mail : kan1@g-place.co.jp

「第9回一般廃棄物処理有料化に係るアンケート調査結果」の公表ウェブサイト

<https://locapo.jp/downloads/>

※過去の調査結果もご覧になれます