資料1

## 議題１　アパート・マンションのごみステーション管理の適正化について（岡崎市提出）

| 市名 | 回答 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | （１）<br>指導要領等 | （２）苦情や指導記録等の管理方法 | （３）管理会社への指導方法 | （４）効果的な指導事例 |
| 名古屋市 | 有 | ・ごみに関する通報は全て概要を記録している。<br>・特に分別指導の必要な共同住宅（強化住宅、（３）参照）につき、各区で実施した指導内容等を本庁所管課（作業課）でとりまとめ、該当管理会社と情報共有している。 | ●全般的な指導<br>・共同住宅の建築計画書について、ごみ保管場所が適正であるか確認<br>・2階建て10戸以上の共同住宅に、ごみの保管場所の管理責任者の選任と届出を指導<br>・管理会社に対し、入居者へ分別排出の周知、集積場所の適切な管理、文書投函等による個別指導等を要請<br><br>●「名古屋市共同住宅等ごみ・資源分別推進連絡調整協議会」を通じた指導<br>・本市と住宅管理会社（計16者）で組織した協議会で、共同住宅入居者に対する広報、啓発、排出指導を共同で実施<br>・協議会会員管理のうち、分別状況がよくない物件を「強化住宅」として選定し、市と管理会社が共同して改善指導を実施<br>・分別推進に関する意見交換の実施<br>・協議会に加盟する管理会社の社員を対象とした研修会を開催 | 「名古屋市共同住宅等ごみ・資源分別推進連絡調整協議会」加盟の管理会社と名古屋市が、共同で行う対策は、連携した指導が可能なため、効果的である。 |
| 豊橋市 | 無 | ステーション管理簿に苦情や指導等の内容を記載 | マナーや管理状態が悪いごみステーションが発覚した際、管理会社へ連絡し、住民への指導を要請したり、ステーションの改善、改修等を依頼したりしている | アパートの居住状況に合わせた啓発看板の設置やチラシの配布を勧めている<br>（例：外国人が多く住んでいるアパートにおいて、外国語の啓発看板を設置したり、外国語のチラシを各戸へ配布する） |
| 岡崎市 | 無 | メモを用いて、事案ごとに苦情及び本市の対応を管理 | 電話及び現地立会による口頭指導 | アパート・マンション管理会社と市が連携（チラシ・看板の共同制作及び配布方法・掲示方法の検討、ごみステーションの構造の検討など）することで、ごみステーション管理が是正された。 |
| 一宮市 | 無 | EXCELファイルに記録 | 口頭指導（メールやウェブサイトからの問い合わせを含む） | |
| 瀬戸市 | 無 | 苦情があった場合は記録を取り対応記録として各年度の簿冊管理を行っている。 | 別に定める瀬戸市宅地開発等に関する指導要綱内に、「受益者はごみ置場の維持管理をしなければならない」としていることから、不適正排出が確認された場合は管理会社から住民への指導を行っています。 | 特になし |
| 半田市 | 無 | 苦情内容をエクセルデータで一覧にしている。 | ・管理会社に電話連絡して、入居者への指導を依頼する。<br>・管理会社に電話連絡して、ごみ回収を依頼する。 | ごみが散乱していたアパートのごみステーションを、ネットだけの形態からボックス型に変更してもらうことで改善された事例がある。 |
| 春日井市 | 有 | 対応記録をファイリングして保管するとともに、データでリスト化している | 電話による口頭指導で、入居者への周知など適切な管理を求めるとともに、防鳥用ネットや曜日看板の貸与、ごみステーション整備用品（ごみボックスなど）の補助制度を案内している | 効果的な指導事例は特にないが、最近の新築物件はごみストッカーを設置するところが多く、業者側もトラブルを避けたいという意識があるのではないかと思われる |
| 豊川市 | 有 | 紙媒体による記録 | 電話による指導及び啓発資料（ごみカレンダー等）の配布依頼 | ごみＳＴ管理に関する意見が市にあった時、その旨を管理会社へ通告し、対応を依頼する。<br>（すべて対応していただいています） |
| 津島市 | 無 | 文書にて管理 | 電話または直接対面にて指導 | 特になし |
| 碧南市 | 無 | Excelにより管理。 | 電話での指導を主とするが、場合によっては直接指導、調整を行う。 | 事例なし |
| 刈谷市 | 有 | 全庁で使用している地図情報システムに、ごみステーション位置の管理機能、苦情記録機能があり、それを使用しています。地図上で苦情の原因となる事象の発生位置にピンを立て、そこに記録を入力していくものです。 | 電話での指導のほか、担当者が現地で立ち合いのもと口頭で改善指導を行った例もあります。 | 改善対応の報告を求めたり、悪質で改善が全く見られない場所では、「改善が見られない場合は市の収集を利用できなくなる」という表現を用いて指導することもあります。 |

## 議題１　アパート・マンションのごみステーション管理の適正化について（岡崎市提出）

| 市名 | 回答 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | （１）<br>指導要領等 | （２）苦情や指導記録等の管理方法 | （３）管理会社への指導方法 | （４）効果的な指導事例 |
| 豊　田　市 | 無 | 原則的には、その都度対応している。<br>記録については地図情報システムに残す場合もある。 | 原則的には、アパートに表示されている管理会社の連絡先に電話で申し入れを行うことが多い。<br>ただし、現地立会が必要と判断されるケースは、現地立会を求め指導することもある。 | ・戸別に啓発チラシを投函<br>・ごみステーションへ啓発看板の設置<br>・管理会社（家主）による、監視カメラの設置 |
| 安　城　市 | 無 | 電子データにより保存 | 基本的には電話で口頭による指導。悪質な場合は管理会社への臨戸訪問による指導等が考えられるが、記録上行った事例は無い。 | 左記のとおり口頭指導以上の指導を行った記録は無い。 |
| 西　尾　市 | 無 | 対応記録簿に記入し保存しています。 | 電話でごみステーションの状況を説明し、改善するよう依頼します。 | 対応の遅い管理会社には再度改善依頼します。 |
| 蒲　郡　市 | 無 | 苦情については、連絡をいただき次第、都度対応している。指導記録等で管理ｊは行っていない。 | 電話による口頭指導がほとんどである。 | 特になし。当市も効果的な指導方法を模索中である。 |
| 犬　山　市 | 無 | 紙またはデータ上で保管。 | 電話 | 特になし |
| 常　滑　市 | 無 | 苦情申立書を作成、紙と電子両方で保存している。 | 口頭でアパート・マンション住民への適正排出の啓発をお願いしている。 | |
| 江　南　市 | 無 | 紙媒体及びデータにより、発生場所別に経緯経過を管理している。 | 電話、メール、文書または訪問により指導を行っている。 | 管理会社に現場立会いを求め、現場で指導（対策協議）を行った事例がある。 |
| 小　牧　市 | 有 | 各アパートごとの個別指導票（紙、エクセル）を作成し、指導内容を蓄積している。 | 電話または対面。指導回数や程度によっては条例に基づき改善計画書の提出を命じる | 特にないため、本市にもご教示いただきたい。 |
| 稲　沢　市 | 無 | 苦情等があった場合、その都度日時、場所、申出者、申出内容、対応等をまとめた「廃棄物処理等に関する申出記録」を作成し、内容に応じた区分で回覧し、専用ファイルに綴じ保管している。 | アパート・マンションの集積場所の苦情については、直接管理会社へ電話し、内容を伝え対応してもらっている。 | |
| 新　城　市 | 無 | 記録簿や写真等をデータ管理 | 管理会社へ電話連絡し、排出ルール徹底の周知を依頼。 | |
| 東　海　市 | 有 | 受付表として紙媒体で記録を残している。 | ごみの散乱が見られるようであれば、ごみ集積場所における散乱対策（ＢＯＸ型のものを置くように伝えるなど）を指導しています。<br>不適正排出については、管理会社から入居者に対して、ごみの出し方についての周知・啓発を全戸にポスティングするように指導しています。 | |
| 大　府　市 | 無 | 苦情や指導を行った場合、記録簿に記録している。 | 電話、郵送、（場合によっては）立ち合いによる指導依頼 | 外国人寮として借り上げられていたアパートがごみ出しルールを守らず、ごみステーションがカラス等に荒らされごみが散乱、可燃も不燃も資源も区別されない状態に陥ったことがあった。<br>管理会社と連携して、雇用している会社への連絡、入居者への注意書きのポスティング、カラス避けネットの貸出、注意看板の貸出等で、比較的ルールが守られるようになった。 |
| 知　多　市 | 無 | 決裁後、日時順にバインダーに綴じて保管しています。（平成２８年４月～）<br>電子ファイルも継続保存しています。 | 集合住宅専用のごみ収集場所においてマナー違反等の苦情があった場合は、管理会社に連絡をし、入居者向けにチラシを配布してもらう等の啓発を依頼しています。<br>また、可能な場合は、ごみの片付けまで対応してもらうこともあります。 | 効果的な指導事例がなく、当市においても対応に苦慮しているところです。 |
| 知　立　市 | 無 | 苦情処理簿を作成し、苦情内容と対応状況を記録し、簿冊にて管理。 | 苦情内容を伝え、適切に管理するよう電話等にて口頭指導を実施。<br>対応しない場合は、現場立会のもと直接指導する等。 | 適切に排出されていないごみについては、回収できない理由等を明記した警告シールを貼り付けるなど対応していますが、管理会社によって対応に差はあり、貴市と同様に対応に苦慮しております。 |
| 尾 張 旭 市 | 無 | 案件ごとに「苦情処理簿」を作成し、申立内容や処理過程を記録している。 | 市民から苦情が寄せられる都度、管理会社へ電話連絡している。<br>市が平時行っている市民対応（注意書き看板、ごみの出し方案内及び外国語版案内の配布）を、希望があれば管理会社へも行っている。 | 特になし。 |
| 高　浜　市 | 無 | ほかの苦情と同様にアクセスの苦情記録簿で管理しています。 | 貴市と同様にアパート・マンションの管理会社への口頭指導を行っているが、対応に差があるため、改善されないケースが多いです。 | マナーが悪い状態が続き、口頭指導を続けた結果、市ではなく、管理会社自身でごみの回収を手配するようになったことがありました。 |

## 議題１　アパート・マンションのごみステーション管理の適正化について（岡崎市提出）

| 市名 | 回答 | | | |
|---|---|---|---|---|
| | （１）<br>指導要領等 | （２）苦情や指導記録等の管理方法 | （３）管理会社への指導方法 | （４）効果的な指導事例 |
| 岩　倉　市 | 無 | ワードやエクセルで経緯を記録、保管しています。 | 電話での口頭指導をしています。 | 御市と同様に頭を悩ませているケースがあり、よき指導事例があればと思います。 |
| 豊　明　市 | 無 | ごみ全般に関する要望・苦情の対応記録（Excel）の作成。 | 口頭指導を行い、指導後は改善がみられたか環境課職員にて現場確認。改善がみられるまで、指導を行う。 | |
| 日　進　市 | 有 | エクセルによる台帳管理。 | 日進市集合住宅等ごみ・資源集積所管理要綱に掲げる管理者の管理責任を果たすよう、電話による口頭指導を実施している。 | 現時点では通報のあった集合住宅を現地確認し、管理人もしくは管理会社に対して口頭指導を行う手法のみ。 |
| 田　原　市 | 無 | 課内の文書供覧により情報を共有 | 口頭指導 | 特になし。 |
| 愛　西　市 | 無 | 苦情管理簿 | 電話 | 特になし |
| 清　須　市 | 無 | 電話での指導で改善がみられない場合については、苦情のあった日時、指導内容を記録している。 | 現場の確認を行い、管理会社に対して、電話連絡等で指導を行う。 | |
| 北名古屋市 | 無 | 苦情や指導記録についてはExcelにて管理している。 | 基本的には電話にて指導を行うが、必要に応じてごみの分別基準の冊子を渡したり、ともに入居者のもとへ指導に行ったりと臨機応変に対応している。 | ともに住民のもとへ指導に行くことが、管理会社とのごみの状況についての共通認識ができ、入居者の意識改革にもつながりやすいと感じた。 |
| 弥　富　市 | 無 | 苦情受付票にて管理 | 電話による口頭指導 | 特になし |
| みよし市 | 無 | 市民や近隣住民からの連絡をもとに現場確認<br>管理会社の特定をし、頻度が多い場合は報告書の作成 | 現状の説明及び課題の提示及び解決方法の提案 | 住民に対し回覧で問題を周知、改善の呼びかけ<br>分別されていないごみ等は収集業者が警告シールを貼り付けて、警告内容記載したうえで一定期間据え置き、分別を促す |
| あ　ま　市 | 無 | 苦情処理簿の作成。 | 管理会社へ電話及び訪問。 | 特になし。 |
| 長久手市 | 無 | 個別案件として紙ベースで管理している。 | 電話にて内容を説明し指導している。 | 特になし |