

2016年9月7日

東京包装容器リサイクル協同組合

平成28年度研修会

テーマ「分別回収クレーンゼロを目指して」

北村行政書士・産廃コンサルティング総合事務所

行政書士 北村 亨



1. 研修会の趣旨を確認しましょう

①研修の前提として

日常的に、様々な苦情、クレームが寄せられている。そのより良い対応を。

②関係者（三者）で問題解決に当たる—基本的な姿勢

区役所（清掃事務所）、東京包装容器リサイクル協同組合、現場担当者

③三者の立場を理解し、問題の認識を共有化し、事業の円滑実施を図る。

④その一環、現場担当の研修を実施し、よりよい協働、協力関係を確立する。

⑤分別回収の対象物は、ビン、缶、ペットボトル、乾電池、スプレー缶

テーマ 「分別回収クレームゼロを目指して」



2. 研修会の目的は

はじめに：

- ・ 当組合が、区役所から業務委託を受けている作業現場では、
時には、何らかのクレームが発生している。
- ・ 現場の住民の各種クレームの問題点を分析、検討してみた。
- ・ クレーム内容の解消、解決、もしくは円滑推進の方策を探る場をつくる。
- ・ 区（清掃事務所）を含め、問題への関係者の認識を平準化、共有化する。
- ・ 住民に周知・徹底を図ってもらうとか、住民と相互の協力体制を構築する。
- ・ 従来は、そのような機会があまり無かったと推察する。
- ・ この研修を切っ掛けにし、良好な住民関係を作る第一歩にすることを願う。



3. 具体的な問題点は何か (その1)

①現場住民との対応はスムーズに行われているか？

・・・いつも、話し合ったり、挨拶を交わす機会があるのか

②取り残しの解消には取り組んでいるのか？

・・・PRだけで解決できるか？ 汗をかかなくてもよいのか

③回収物の置場として道路を使用させていただいてる意識はあるか？

・・・公道の道路使用となるので、慎重かつ気配りが必要



4.具体的な問題点は何か (その2)

④作業実施に伴う周辺環境への配慮問題は取り組まれているか？

・・・排気ガス、ゴミ飛散、汚水垂れ流し、騒音など注意は必要

⑤現場作業担当者による気配り、前向き意識向上はできているか？

・・・現場担当者は、公の事業を担う高い意識が要求される。

今回の研修の意義、目的がここにあります。



5. 「具体的に、個別の問題点は何か」

- ①個別に、具体的に、
- ②問題点を洗い出し、拾い出す。
- ③問題の本質を分析し、
- ④解決の方向性を探りたい。

現場サイドの意見も出していただきたい。
今回の研修の「クライマックス」場面です。



6.現場住民との対話はスムーズに行われているか？

- ①作業担当者から、気軽に話しかけたり、挨拶を交わしているか。
住民の所有物（財産）を預かる、有効に活用する意識が必要
- ②住民は、お客様です。お客様から物を引き受ける意識があるか
- ③現場作業に入る前に、一度は「一斉唱和」なども行う。
「ありがとうございます」
「よろしく願いいたします」
「お気をつけください」
「確かに受け取りいたしました」

お互いに気持ちよく仕事ができる環境づくりをしたいものです



7.取り残し問題の解消には、どうすればよいのか？

①PRだけで解決できる問題なのか？

「集積所に出す時間を守りましょう」

「早朝 8 時まで集積所にお出してください」

一般的なサラリーマン世帯、家族世帯ならクリアー可能。

②取り残しの発生する要因はどこにあるのか？

原因の多くは、

- ・ 区民の生活スタイルの多様化、
- ・ 生活が昼夜なし 24 時間化

変化への対応が不十分なこと ⇒ 指定の時間に出せない = 後出し



8.取り残し問題の解消のためには。

資源物を前日から出すのは、

- ① マンションなどのスペースがあり、
外部と隔離されている置き場が確保されていれば問題なし。
- ② それ以外の道路の脇などの場合は⇒前日出しは御法度となる
- ③ 決められた時間に出せない人たちの存在を認識
一人世帯、 夜までバイトの学生、 深夜の飲食店勤務者
病気がちの住民、 高齢者、 介護を受けている者など。
- ④ 取残し、後出しの防止には、PRに頼っていただけでは不十分
住民の生活スタイルに合わせた回収体制を検討したら？
- ⑤ 作業に余裕があれば、点検を兼ねてもう一度巡回の検討を？
汗をかかなくても解決できるのか？



9.回収物の置き場として一般道路の使用は問題ないか？

①住民とのトラブル発生の場合、置き場に道路使用のケース多い。

②一部地区での「戸別収集」地区が拡大しているのは

置き場の決め方、道路使用上に諸々の問題があるからでは？

③資源物等の回収場所選定には、地元町会などが関与する例多い。

④住民サイドから苦情が出ない場所を選定するなど対応が必要

⑤事前の計画にて定められた場所にて回収作業を行うこと

⑥作業側の安易な都合にて、場所変更を行わないことを厳守する。



10.作業に伴う環境上の配慮はされているか

作業車両の排気ガス、騒音、ごみの飛散、汚水漏れは環境上の問題

①排気ガス、騒音

- ・ アイドリングストップの徹底、 住民からの苦情多い。
- ・ 区の委託を受けて行う事業は、公的事業の意識が大切
- ・ 駐車中に、エアコンをかける場合には、場所を選ぶこと

②汚水漏れ

- ・ パッカー車使用では、走行時に汚水タンクからの漏水あり。
- ・ 帰庫時にタンクから汚水を抜いて、空にしておく。
- ・ 路上で汚水タンクの汚水を下水槽に投入すると不法投棄



11.ごみの飛散と交通安全の取り組みがされているか

①ごみの飛散流出防止➡資源でも建場に搬入までは廃棄物扱い

- ・作業中のゴミ飛散の場合は、必ず回収すること。放置せず。
- ・運搬途中にトラックから飛散流出すると運搬基準違反該当
- ・保管中に飛散流出すると、廃掃法の保管基準違反に該当

②回収車両の安全運転、交通ルール順守は基本的事項

- ・スピードは控えめ、狭い道路で歩行者がいれば徐行運転
- ・狭い交差点は一旦停止、左右確認、危険予知の習慣をつける

③狭い道路での積み込み作業では、通行人に声をかける

「お邪魔します」「お気をつけてください」などなど



12.作業担当者は「公」の気配りができているか？

作業担当者は、公務の業務意識になること。

- ①区民サイドから見る➡区の業務委託➡区業務と同一の見方有り
それだけ公の責任がかかる。ありがたい。厳しい目で見られる。
- ②協同組合は、資源回収物の業務委託を受けている。
 - ・資源回収作業の受託は、廃棄物収集処理の受託ではない。
 - ・資源物＝専ら物であるが、廃棄物由来の物と位置付け。
 - ・廃棄物以上のきめの細かい収集体制、取り扱いの注意が必要。
 - ・日本の経済活動、生産活動に大きく寄与していると認識する。



13.今後の具体的対策は何か

①基本的には、区役所の役割、廃棄物処理の責務を再確認する。

- ・ 区役所から資源物等の分別回収の業務委託を受ける。
- ・ 問題の性格、内容によって委託者（区）に責任が及ぶ場合あり。
- ・ ほとんど受託者の協同組合が共同で責任を負う場合が多い。
- ・ 受託者の協同組合はクレーム等のトラブル解決の当事者となる。
- ・ 委託契約の中、責任から逃げることはできない。厳しい現実



14東京包装容器リサイクル協同組合の役割責任

①区役所との協働協力体制の確保に向けて全力を挙げて取り組む

- ・現場にて発生したクレームなどの問題は、即時に区役所に報告する。
- ・区役所の指示を受けながら、協議の場を設けて問題解決にあたる。
- ・事故の場合などは、「FAX速報体制」により直ちに報告する。
- ・同種クレーム発生防止のため、所属の組合員に周知徹底を図る。



15.現場担当者の役割、責務

- 1.資源物は専ら物として廃棄物処理法上は特例扱いの廃棄物である。
- 2.特例扱いによる当該物に対する認識の緩やかさ、甘さがないか？
- 3.従来の考え方の踏襲では、今後複雑化する廃棄物事業に対応困難
- 4.清掃が区移管され16年、区は清掃事業に独自性を出してきた
- 5.23区が各々知恵を絞って清掃事業のノウハウを切磋琢磨している。
- 6.各区ではごみ、資源、プラなどの処理に真剣に取り組んでいる。
- 7.区には一廃の廃棄物処理責任を果たす責務があることを理解する。
- 8.現場担当者は、区の廃棄物処理状況を十分勘案して対応をする。



16.むすびにかえて

- ① 作業現場にて、日常的にクレーム、トラブル問題が発生している。区役所の事業は、基本的には住民のための事業です。その立場で各種の問題解決を図っていくことが求められている。
- ② 各現場において協同組合傘下の各組合員が納得して気持ち良く業務に当たれる体制を作り上げていくのが課題でしょう。
- ③ 個別の業者の問題とか、又は協同組合として取り組む問題でも、出来れば区役所の指導を受けて解決に当たる方法も検討する。それぞれにおいて責任をもって取り組む必要がある。
- ④ 問題解決の基本は、従来の考え方、やり方に制約されずに、現場の作業の改善する立場から議論してみる。
- ⑤ 作業体制の見直しとか改善によって、効率的で、安全な作業環境を作り上げることができるのではないのでしょうか。



19. 自己紹介

①経歴： 【昭和42年4月～ 東京都清掃局、環境局で廃棄物関連（一廃、産廃、埋立管理）担当
〔平成12年4月～ 品川区に派遣（東品川清掃作業所長）
【平成14年4月～ 東京都環境局にて産廃Gメン（不法投棄対策）
【平成14年12月～ 高俊興業(株) 企画開発部長、社長室取締役など
【平成21年2月～ 東京都産業廃棄物協会 専任相談員（13月余）
【平成21年8月～ 行政書士登録、産廃コンサル業を開業 現在に至る

②資格：
・ 行政書士【東京都行政書士会 登録】 /
・ 一般財団法人 日本環境衛生センター 専任講師 /
・ 環境カウンセラー【環境省】 /
・ 一般社団法人 廃棄物資源循環学会 会員（行政研究部会所属）

③事務所住所： 〒164-0001 東京都 中野区 中野 4-6-10 富士コーポラス 1B

④電話： 03-5942-8295 FAX： 03-5942-8296

⑤メールアドレス： consult.kita@sky.plala.or.jp

⑥ホームページ：<http://www.consult-kita.com/>

北村行政書士・産廃コンサルティング総合事務所

