

## 施設利用者アンケート（調査報告）について

施設利用者の意見を踏まえ、より使いやすい施設を整備することを目的に、施設利用者アンケート及び委託・許可業者へのヒアリングを実施した。

## 1. アンケート調査の実施概要

## 1.1 目的

本調査は、現有施設の利用実態の把握と改善点等の抽出を行い、その結果を新施設整備の参考とすることを目的として、あぶくまクリーンセンターの利用者を対象に実施したものである。

## 1.2 調査方法

アンケート調査票の調査対象者及び配布・回収方法を表 1-1 に示す。

表 1-1 アンケート調査票の配布・回収方法

調査対象	配布・回収方法
①一般ごみ持込者	あぶくまクリーンセンターの計量所にて、アンケート調査票を配布し、その場で回収あるいは返信用封筒で郵送による回収。
②事業系ごみ持込者	
③委託・許可業者	アンケート調査票を各社へ郵送し、返信用封筒で郵送による回収。
④小動物焼却炉利用者	あぶくまクリーンセンターの窓口にて、アンケート調査票を配布し、その場で回収あるいは返信用封筒で郵送による回収。

## 1.3 調査時期

平成 30 年 4 月 9 日から平成 30 年 4 月 27 日まで（郵送分は 5 月 6 日（火）消印分まで）

## 1.4 回答者数及び回収率

本調査の回答者数及び回収率を表 1-2 に示す。

表 1-2 回答者数及び回収率

対象	調査票の配布数	回答者数	回収率
①一般ごみ持込者	400 部	190 部	47.5 %
②事業系ごみ持込者	71 部	21 部	29.6 %
③委託・許可業者	45 部	27 部	60.0 %
④小動物焼却炉利用者	52 部	33 部	63.5 %

## 2. アンケート調査結果の概要

調査結果の概要を下記に示す。

### (1) 一般ごみ及び事業系ごみ持込者、委託・許可業者を対象とした調査

#### 1) 多様なごみを持込む一般ごみ持込車両への対応

- ① 一般ごみ持込者が持込むごみの種類は、可燃ごみ、不燃ごみ、粗大ごみ、資源物と多岐にわたる。現施設ではごみの種類ごとに搬入場所が異なり、また、各場所が離れている為、施設内における走行距離が長くなり、経路が複雑なため施設内で収集車両と交錯するおそれがある。また、現行の順路や一度市道に出て二度計量を行うことにも改善を求める意見が多い。看板設置による順路の明示、搬入場所の集約化、スムーズな動線計画、収集車両とは異なる搬入ルートの設定等が求められている。
- ② 施設の運用面では、現施設では平日（昼休み時間を除く）のみ搬入可能となっているが、受付時間の延長や昼休み時間及び土日祝日の搬入受入を望む声が多い。また、受付の所要時間の短縮に向け、事前予約や利用者カードの導入等受付手続きの簡素化の意見もあった。
- ③ 一般ごみ持込者の回答者の約 4 割が 60 歳以上となっており、今後は高齢化により高齢者の一般持込が一層増加することが予想される。高齢者の一般持込を想定した対応（受付手続きの簡素化及び搬入経路の明示等）が求められる。

#### 2) 搬出入の円滑化

- ① 現施設では施設の北側から入る車両の割合と南側から搬入する車両の割合は同程度となっており、混雑時に計量所で車両が並ぶと車列が市道にはみ出すため別方向からの搬入が困難な状況となっている。計量所数の最適化や出入口から計量所までのアプローチの十分な確保が求められる。
- ② 委託・許可業者の半数程度が敷地内の搬入路について狭いと感じており、一般持込車両とは異なる搬入ルートが設定されることを望んでいる。委託・許可業者は最も頻繁に施設を利用することから、新施設では搬出入車両条件等に基づき、車両に適した搬入路の幅員や搬入ルートを検討する。

#### 3) 新施設の外観

- ① 「周辺の自然環境と調和させる」ことを望む回答者が最も多かった。本施設は阿武隈川風致地区（第 3 種）に立地し、近隣には花見山や白鳥飛来地等の観光名所があることから、排ガス等の環境保全基準を遵守し、景観的にも緑化の推進や周辺環境になじんだ色彩、デザインとすることが期待される。

### (2) 小規模焼却炉利用者を対象とした調査

- ① 施設に持込まれる小動物の大半が「犬」と「猫」であった。
- ② 利用者の多くが以前利用したことがあるリピーターであり、市のホームページ、クリーンガイドブック等が市のペット火葬サービスを知る主な情報源となっていた。
- ③ 遺骨の引取の必要性を感じ、また、現行の手数料は妥当・適当と考える利用者が多かった。市が提供する現行のサービスに概ね満足していることが伺える。

- ④ ごみと同じ敷地内でペットが火葬されること、一般持込ごみの搬入口の近くが引取場所となっていることに抵抗を感じる利用者もいることから、利用者に配慮した施設配置が求められる。

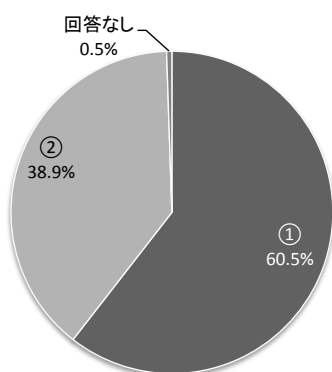
### 3. アンケート調査結果

#### 3.1 一般ごみ及び事業系ごみ持込者、委託・許可業者を対象とした調査

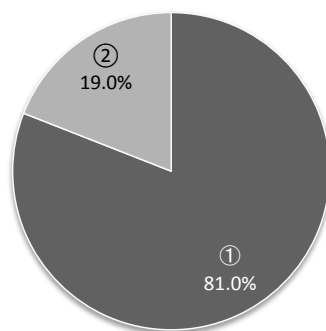
問1. あなたの性別を教えてください。

①男性 ②女性

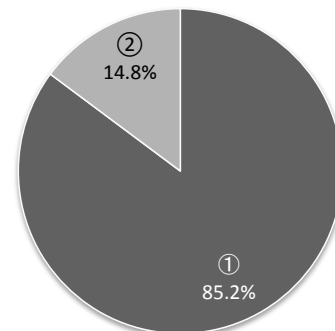
- 一般ごみ持込者の回答者の60.5%が「①男性」、38.9%が「②女性」であった。
- 事業系ごみ持込者及び委託・許可業者の回答者の8割強が「①男性」であった。



一般ごみ持込者



事業系ごみ持込者

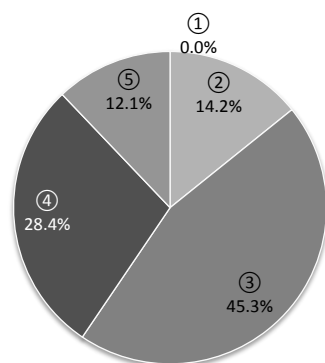


委託・許可業者

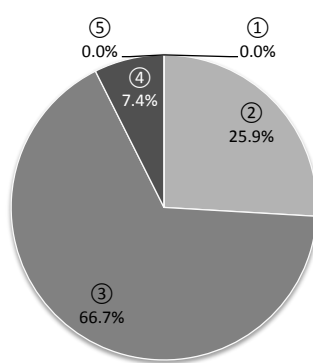
問2. あなたの年齢について教えてください。

①0～20歳 ②21～40歳 ③41～60歳 ④61～70歳 ⑤71歳以上

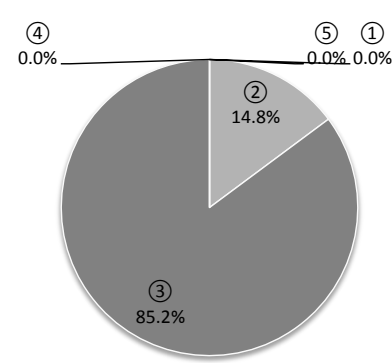
- 回答者の年齢は、「③41～60歳」がどの属性でも最も多かった。
- 一般ごみ持込者の回答者の約4割が60歳以上であった。



一般ごみ持込者



事業系ごみ持込者

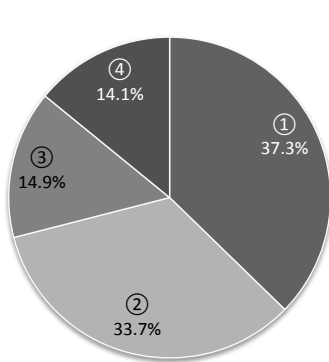


委託・許可業者

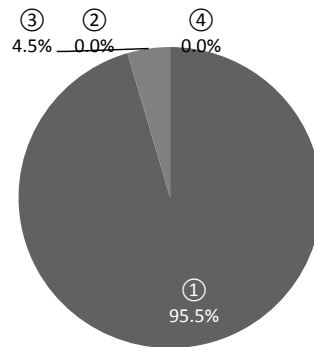
問3. 持ち込んだものについて教えてください（複数回答可）。

①可燃ごみ ②不燃ごみ ③粗大ごみ ④資源物

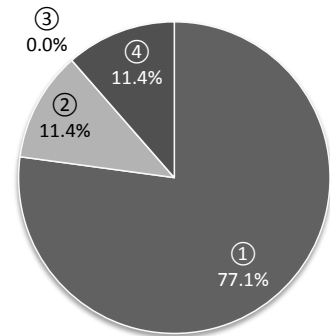
- 一般ごみ持込者の持込ごみの種類は、「①可燃ごみ」（37.3%）と「②不燃ごみ」（33.7%）が多く、「③粗大ごみ」（14.9%）、「④資源物」（14.1%）が続く。
- 事業系ごみ持込者の持込ごみの種類は、「①可燃ごみ」（95.5%）が大半を占める。
- 委託・許可業者が搬入するごみの種類は、「①可燃ごみ」が約4分の3を占め、「②不燃ごみ」及び「④資源物」がそれぞれ11.4%となっている。



一般ごみ持込者



事業系ごみ持込者

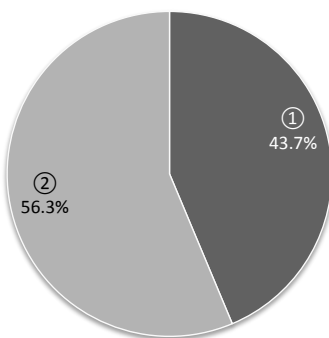


委託・許可業者

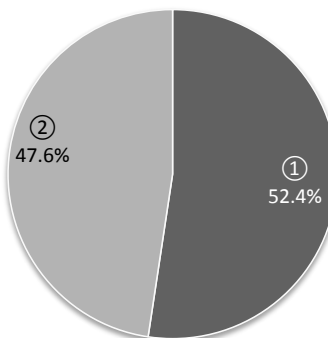
問4. クリーンセンターへはどちら側から入りましたか。

①センター北側（東部地区）から入った ②センター南側（渡利地区）から入った

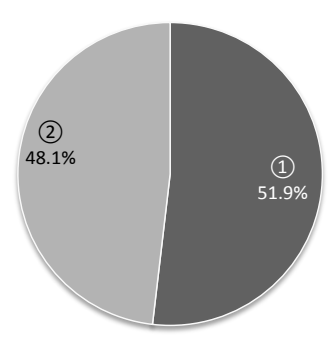
- 一般ごみ持込者は「②センター南側（渡利地区）から入った」車両が若干多いものの、全体的に「①センター北側（東部地区）から入った」車両の割合と「②センター南側（渡利地区）から入った」車両の割合は同程度となっている。



一般ごみ持込者



事業系ごみ持込者



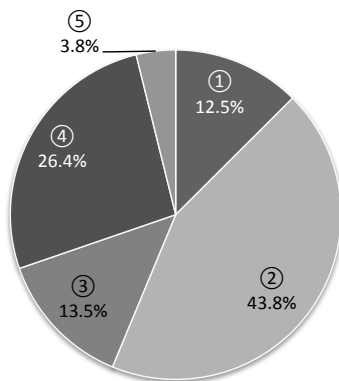
委託・許可業者

問5. クリーンセンターの敷地に入るまでの道順についてどう思いますか（複数回答可）。

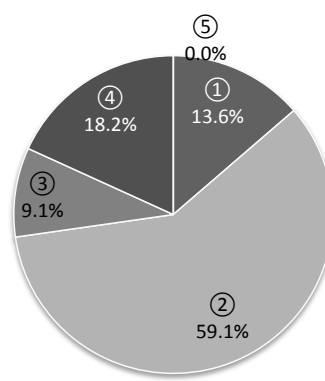
①現状に満足 ②問題ない ③わかりづらい ④狭い ⑤その他（ ）

- センターの敷地に入るまでの道順は、一般ごみ持込者の56.3%及び事業系ごみ持込者の72.7%は「①現状に満足」あるいは「②問題ない」と回答している。一方、一般ごみ持込者及び事業系ごみ持込者の26.4%、18.2%が「④狭い」、13.5%、9.1%が「③わかりづらい」と回答している。

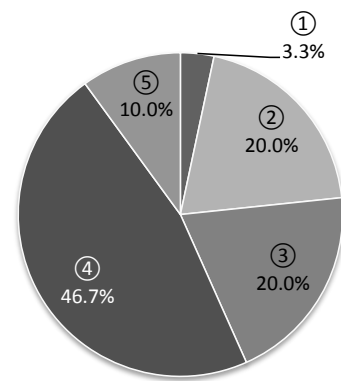
- 委託・許可業者の46.7%は「④狭い」、20.0%は「③わかりづらい」と回答している。



一般ごみ持込者



事業系ごみ持込者



委託・許可業者

⑤その他の回答		
一般ごみ持込者	事業系ごみ持込者	委託・許可業者
<b>【混雑時を想定した搬入路設定】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>計量所が混雑し、車両が列を作っていると、反対側から搬入しにくい。一方向からの搬入とすべきでは。</li> <li>混雑時道路まで並ぶので、もう少しアプローチがあるとよい。</li> <li>収集車両の通行妨害となっている。</li> </ul> <b>【利用者への配慮】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>初めて利用する人にはわかりづらい。看板等で表示したほうがよい。</li> </ul>	—	<b>【搬入口】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般持込車両と事業系車両の搬入口が同じで狭い。</li> </ul> <b>【搬入路の整備状況】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>路上駐車がある。</li> <li>土手の木の枝が気になる。</li> </ul>

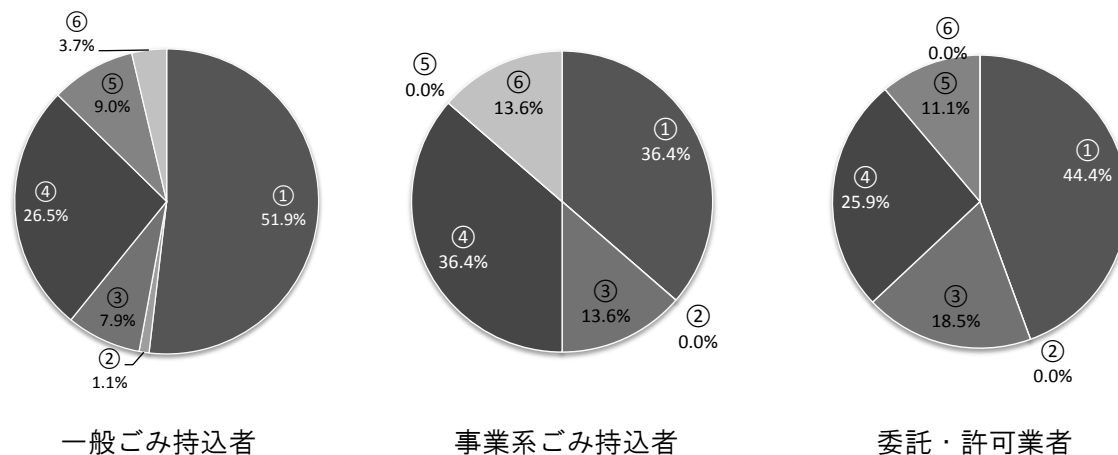
問6. クリーンセンターに入ってからごみを捨てて出るまでについてどう思いますか（自由記載）。

回答者	回答																								
一般ごみ 持込者	<p>■ 「職員が親切で感謝している」「スムーズでわかりやすい」など肯定的な意見が多く寄せられた。</p> <p>■ 一方、「順路がわかりづらい」「二度計量が手間」「ごみの種類ごとに搬入場所が異なるのが面倒」「受付に時間を要する」「敷地・搬入路が狭い」といった課題も挙げられた。</p> <p>■ その他の意見として、「施設内の道路が荒れている」「場内の換気システムの改善（ホコリ、ニオイなど）」等が挙げられた。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>コメント</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スムーズでわかりやすい</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>職員が親切で感謝している</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>収集車両と別ルートにすべき</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>危険・不安を感じる</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>施設が暗い</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>ごみの種類ごとに搬入場所が異なるのが面倒</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>順路がわかりづらい</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>二度計量が面倒</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>敷地・搬入路が狭い</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>受付に時間を要する</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	コメント	回数	スムーズでわかりやすい	28	職員が親切で感謝している	38	収集車両と別ルートにすべき	5	危険・不安を感じる	6	施設が暗い	7	ごみの種類ごとに搬入場所が異なるのが面倒	14	順路がわかりづらい	18	二度計量が面倒	17	敷地・搬入路が狭い	11	受付に時間を要する	14	その他	3
コメント	回数																								
スムーズでわかりやすい	28																								
職員が親切で感謝している	38																								
収集車両と別ルートにすべき	5																								
危険・不安を感じる	6																								
施設が暗い	7																								
ごみの種類ごとに搬入場所が異なるのが面倒	14																								
順路がわかりづらい	18																								
二度計量が面倒	17																								
敷地・搬入路が狭い	11																								
受付に時間を要する	14																								
その他	3																								
事業系ごみ 持込者	<p>■ 主に以下の課題が挙げられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「順路がわかりづらい」（5名）</li> <li>・「二度計量が手間」（3名）</li> <li>・その他（捨てる場所の全体が暗い、ランプウェイの坂がきつ過ぎる、等）</li> </ul>																								
委託・許可 業者	<p>■ 混雑回避や安全確保の観点から、「一般ごみ持込車両と別ルートにすべき」という意見が最も多く寄せられた。</p> <p>■ その他の意見として、「入口と出口を別に設けて一方通行にすべき」や「誘導員の常時配置」等が挙げられた。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>コメント</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般ごみ持込車両と別ルートにすべき</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>危険・不安を感じる</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>施設が暗い</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>順路がわかりづらい</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>敷地・搬入路が狭い</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	コメント	回数	一般ごみ持込車両と別ルートにすべき	5	危険・不安を感じる	2	施設が暗い	2	順路がわかりづらい	2	敷地・搬入路が狭い	3	その他	3										
コメント	回数																								
一般ごみ持込車両と別ルートにすべき	5																								
危険・不安を感じる	2																								
施設が暗い	2																								
順路がわかりづらい	2																								
敷地・搬入路が狭い	3																								
その他	3																								

問7. 新しいクリーンセンターの外観をどのようにしたらよいと思いますか。

- ①周辺の自然環境と調和させる ②目立たないようにする  
③圧迫感を軽減するデザインとする ④特にこだわらない  
⑤ランドマーク的な特徴をもつものとする ⑥その他

■ 全体的に、「①周辺の自然環境と調和させる」と回答した割合が最も多く、「④特にこだわらない」の回答が次に多かった。

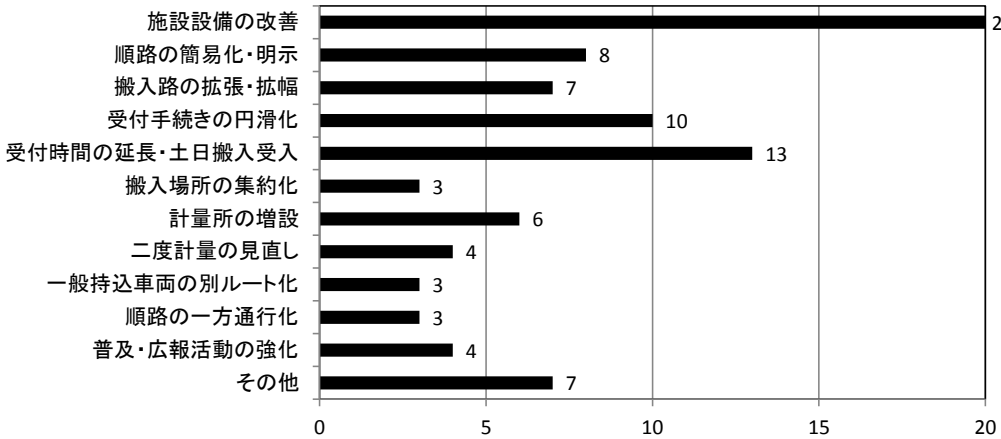


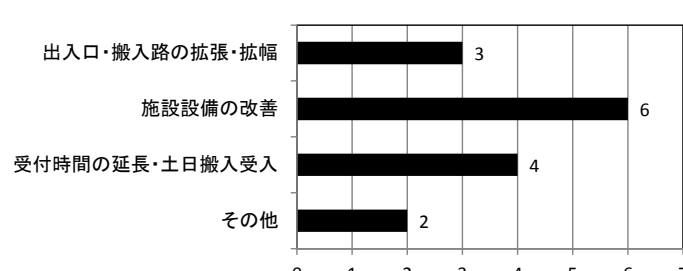
⑤その他の回答		
一般ごみ持込者	事業系ごみ持込者	委託・許可業者
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ごみというイメージを払拭するようなおしゃれなセンターにする。</li> <li>・ シンプルで洗練されたデザインで、清潔感を維持できるもの（白壁にガラス張りなど）。</li> <li>・ 華美でなければ。目立たず、あまり主張がない方が良い。</li> <li>・ 機能的な設計とする。</li> <li>・ なるべく費用のかからない設計を願いたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外観は特に気にする事はない。</li> <li>・ 経費はなるべく抑えるべき。</li> <li>・ 今の位が丁度良い。</li> </ul>	—

問8. クリーンセンターの改善すべき点等についてご意見をお聞かせください（自由記載）。

回答者	回答
一般ごみ持込者	<p>【施設関連】</p> <p>■ 「施設設備の改善」に関する意見が最も多く寄せられた。主な意見は下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 可燃ごみ搬入場所（ランプウェイ及びプラットホーム）における安全確保</li> <li>・ 防臭・防塵対策の強化</li> <li>・ 花見山への観光客及び景観への配慮</li> <li>・ 温水プール以外への余熱利用の拡充、等</li> </ul>



	<p>■ その他施設整備関連の事項として、「搬入路の拡張・拡張」「順路の簡易化・明示」「計量所の増設」を希望する意見も多く寄せられた。</p> <p>【施設の運用関連】</p> <p>■ 「受付時間の延長・土日搬入受付」では、下記の対応への要望があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現行の受付時間の延長（16：45 以降～）</li> <li>・ 土日・祝日（月 1 回でも可、粗大ごみだけでも）</li> <li>・ 昼休み（11:30～13:00）</li> </ul> <p>■ 「受付手続きの円滑化」では、下記の回答が寄せられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ネット予約・ネット受付の導入</li> <li>・ 個人番号カードの活用</li> <li>・ 利用者カード（パスカード）の配布、等</li> </ul> <p>【その他】</p> <p>■ その他の意見には下記等が挙げられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ヘルシーランドが別名「ごみプール」と呼ばれているが、このような呼ばれ方をしないような名称であればよいのではないか。そのためにも、ネーミングは大事かと思う。</li> <li>・ ごみ区分の統一化（ごみ収集の分別区分とクリーンセンターで出すごみの区別が異なることがあり戸惑う、担当者によってごみの区分が異なることがある）。</li> <li>・ 持込ごみは、今後の福島の財政面を考え、有料化（300～400 円）にした方がよいのでは。</li> <li>・ 持ち込まれた物で使える物があつたら安くクリーンセンターで売ってほしい。</li> </ul>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>改善項目</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設設備の改善</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>順路の簡易化・明示</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>搬入路の拡張・拡張</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>受付手続きの円滑化</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>受付時間の延長・土日搬入受付</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>搬入場所の集約化</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>計量所の増設</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>二度計量の見直し</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>一般持込車両の別ルート化</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>順路の一方通行化</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>普及・広報活動の強化</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	改善項目	件数	施設設備の改善	20	順路の簡易化・明示	8	搬入路の拡張・拡張	7	受付手続きの円滑化	10	受付時間の延長・土日搬入受付	13	搬入場所の集約化	3	計量所の増設	6	二度計量の見直し	4	一般持込車両の別ルート化	3	順路の一方通行化	3	普及・広報活動の強化	4	その他	7
改善項目	件数																										
施設設備の改善	20																										
順路の簡易化・明示	8																										
搬入路の拡張・拡張	7																										
受付手続きの円滑化	10																										
受付時間の延長・土日搬入受付	13																										
搬入場所の集約化	3																										
計量所の増設	6																										
二度計量の見直し	4																										
一般持込車両の別ルート化	3																										
順路の一方通行化	3																										
普及・広報活動の強化	4																										
その他	7																										
事業系 ごみ 持込者	<p>■ 施設関連について、以下の改善点が挙げられた（各 1 名）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 計量所の窓口カウンターが高く、車から出なければ手続きができない為不便（ドライブスルーのように乗車したまま支払い可能にならないか）</li> <li>・ 手を洗う場所が欲しい</li> <li>・ 受付から精算までのルートをコンパクトにして欲しい</li> <li>・ クリーンセンターに入るまでの道路が狭い</li> </ul>																										

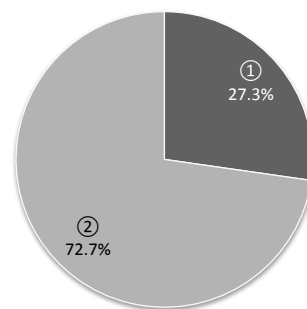
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ランプウェイの勾配をなんとかしてほしい</li> <li>・ ごみ搬入場所の臭い</li> </ul>										
委託・許可業者	<p>【施設関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「施設設備の改善」に関する意見が最も多く寄せられた。主な意見は下記のとおり。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ランプウェイのスロープの傾斜の緩和（平坦なほうが搬入しやすい）</li> <li>・ 信号機の設置（施設内、側道から本線に入る箇所）</li> <li>・ 安全対策（車止めを高くするなど車両の落下防止）</li> <li>・ 不燃物の破砕設備の設置</li> </ul> </li> <li>■ 「搬入路の拡張・拡幅」を希望する意見では、下記の指摘があった。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ クリーンセンター脇の道路は非常に狭く、花見時期のバス発着時並びにヘルシーランド来客者の駐車車両でより狭くなり、大変危険である。</li> <li>・ 側道の南北において、双方鋭角に本線に接続しており、左右折方向によっては安全確認が難しく非常に危険である。</li> </ul> </li> </ul> <p>【施設の運用関連】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「受付時間の延長・土日搬入受入」では、下記の時間対応への要望があった。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼休み（11:30～13:00）</li> <li>・ 早朝（7:30～）</li> <li>・ 土曜日（午前中だけでも）</li> </ul> </li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ その他の意見には下記が挙げられた。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 搬入排出の際に渋滞が生じないような導線計画の検討</li> <li>・ 混雑時期における一般持込車両との別ルート化</li> <li>・ 誘導員の配置等</li> </ul> </li> </ul>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Number of Responses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>出入口・搬入路の拡張・拡幅</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>施設設備の改善</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>受付時間の延長・土日搬入受入</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Number of Responses	出入口・搬入路の拡張・拡幅	3	施設設備の改善	6	受付時間の延長・土日搬入受入	4	その他	2
Category	Number of Responses										
出入口・搬入路の拡張・拡幅	3										
施設設備の改善	6										
受付時間の延長・土日搬入受入	4										
その他	2										

### 3.2 小動物焼却炉利用者を対象とした調査

問1. あなたの性別を教えてください。

①男性 ②女性

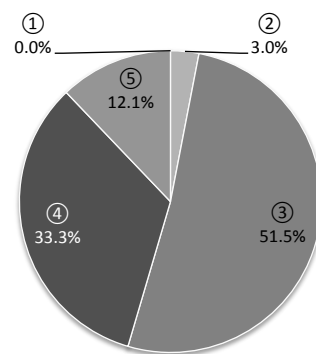
- 回答者の約3割が「①男性」、約7割が「②女性」であった。



問2. あなたの年齢について教えてください。

①0～10歳 ②11～20歳 ③21～40歳 ④41～60歳 ⑤61～70歳 ⑥71歳以上

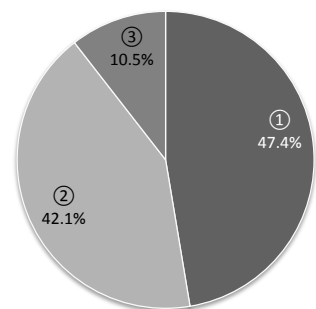
- 「④41～60歳」の回答者が51.5%と最も多く、60歳以上の回答者が45.4%であった。



問3. 火葬を申し込まれたペットについて教えてください（複数回答可）。

①犬 ②猫 ③その他（ ）

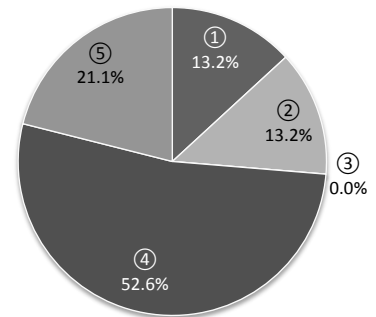
- 「①犬」と「②猫」の申し込みがそれぞれ47.8%、42.1%とほぼ同程度であった。
- その他持ち込まれた小動物として、「家の周りで交通事故に遭った狸やはくびしん」「セキセイインコ」「チンチラ」が挙げられた。



問4. あぶくまクリーンセンターでペットの火葬ができることを何で知りましたか。

- ①市ホームページ    ②クリーンガイドブック    ③電話で問い合わせ  
④以前利用したことがある    ⑤その他（            ）

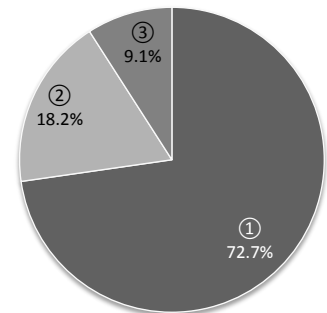
- ペット火葬に関する情報源としては、「④以前利用したことがある」回答者が52.6%と最も多く、「①市ホームページ」及び「②クリーンガイドブック」は13.2%であった。
- その他の情報源として、知人からの情報、動物病院からの紹介、広報誌等の回答があった。



問5. 遺骨の引取についてどう思いますか。

- ①必要    ②なくてよい    ③その他

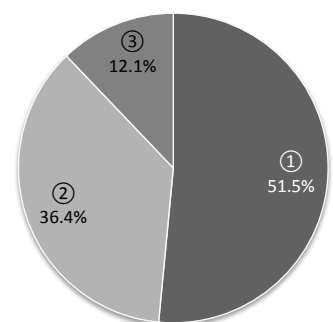
- 遺骨の引取については、「①必要」と考える回答者が72.7%で、「②なくてよい」と考える回答者は18.2%であった。
- その他の意見として、必要か不必要は個々が決めてよいのではないかという意見が複数あった。



問6. ペット火葬炉までの経路についてどう思いますか。

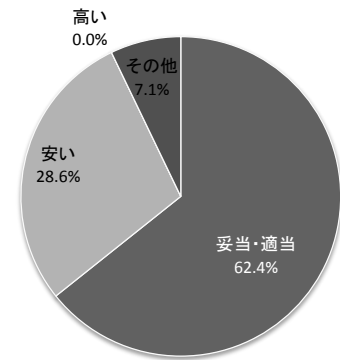
- ①わかりやすい    ②わかりづらい    ③その他

- ペット火葬炉までの経路について、「①わかりやすい」と回答した利用者が51.5%を占め、「②わかりづらい」と回答した利用者は36.4%であった。
- その他の意見として、初めて利用する人にとってはわかりづらいが窓口で丁寧に説明してもらえたのでわかりやすかった、という回答が複数あった。



問7. ペット火葬の手数料についてどう思いますか（自由記載）。

- 「妥当・適当」と考える回答者が62.4%と最も多かった。
- 「安い」と考える回答者が28.6%であった。もう少し高くてもよい、他の市町村に比べて（料金の割には）サービスがよい、という意見もあった。
- その他の意見として、相場がわからない、大きさ（重さ）によって料金を設定すべき、手数料が増加しても遺骨を引き取る場合のみ火葬の立会いと骨上げまでできるとよい、という回答があった。



問8. 新しい小動物の火葬施設について、ご意見ご要望をお聞かせください（自由記載）。

回答	<p>【施設について】</p> <p>（施設配置）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ごみ焼却場と同じ敷地内で愛犬を火葬することに抵抗があった。ごみの焼却を連想させないような工夫があると良い。</li> <li>・ 人目につかない場所に設置してほしい。</li> <li>・ 一般ごみ持込車の搬入口の目の前が引き取り場所になっていて、台にしばらく置かれたままで、とても嫌な気分になった。ペットや飼い主に配慮してもらいたい。</li> <li>・ 今の場所のごみという感じがして少し悲しい。</li> <li>・ 受付と引取場所を同一にしてほしい（もしくは、すぐ近くにしてほしい）。</li> <li>・ 亡くなったペットをステンレスの冷たい台に置くのではなく、直接受け取って、速やかに保管場所へつれていってもらいたい。</li> <li>・ 遺体（ペット）を焼却炉の前に安置されるより、少し離れた場所に遺体（ペット）の安置所を設け、ペットとの最後の別れの場所があれば良い。</li> <li>・ 外のテーブルの上にペットを置いたが、寒々として可哀想に思った。せめて室内に置いて最後の別れをしたかった。</li> </ul> <p>（施設規模）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在の方式・手続は良いので、施設は容量が大きくなればなお良い。</li> </ul> <p>（順路）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 火葬施設までの案内は受付で説明してもらったが、いざ行ってみると迷った。わかりやすく案内表示してもらいたい。</li> </ul> <p>【サービスについて】</p> <p>（火葬への立会い）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最後まで家族がいれる新しい施設を作してほしい。できれば火葬に立ち合えれば嬉しい。</li> <li>・ 利用する人が施設の中に一歩でも踏み入れることができるとよい。手放す際（別れる時）に丁寧に心を込めて手を合わせられるようなコーナーなど</li> </ul>
----	---

	<p>があるとよい。</p> <p>(遺骨の引取り)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当日に遺骨が引き取れば良い。</li> </ul> <p>(土日の受入)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 金曜の夜中に息を引き取り、丸 2 日家においた。これが夏だったら困るので、せめて受付は土日もやって欲しい。</li> </ul> <p>(個別火葬)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個別に火葬してもらいたい。</li> </ul> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ これからもますます必要とされる施設だと思う。華美過ぎる必要はないが、もう少しあたたかく送ってあげられる環境を希望する。</li> <li>・ 今のままで良い。</li> <li>・ 係員方が丁寧に一緒に帽子を取って手を合わせていただいた。このようなことが大事かと。</li> </ul>
--	--

## 4. 事業者ヒアリングの概要

### 4.1 ヒアリング調査方法

市内の委託業者（家庭系）3事業所、許可業者（事業系）4事業所の7事業所にヒアリングを実施し、再整備時における施設の改善項目や必要とする機能について以下に示す5項目を伺った。

- ① 施設の改善点について
- ② 機能として整備を希望する、充実を求める事項について
- ③ 運営面の改善について
- ④ ごみの減量化や収集運搬の効率性についての提案
- ⑤ その他、市の清掃事業に係るご意見

### 4.2 ヒアリング調査日時

ヒアリング調査は、平成30年4月20日及び5月1日に実施した。

### 4.3 ヒアリング調査結果の概要

#### (1) 施設の改善点について

施設の改善点として多く挙げられたのは【構内通路の改善（一度市道に出ないようにする）】、【ランプウェイの傾斜の改善】、【事業者と一般持込の完全分離】、【プラットホームの改善（拡張など）】、【一般持込ごみの荷降ろしスペースの整備】であった。

#### (2) 機能として整備を希望する、充実を求める事項について

本項目では、特に【駐車場の確保】、【トイレの確保】、【休憩所の確保】、【洗車場の整備】への意見が多く寄せられた。ごみ収集の仕事上、外でトイレを使用することが容易でないことからトイレに対する要望は多く寄せられた。また、パッカー車は低速で運転することが多く、車両の排ガス処理設備（DPF）が詰まりやすいことから、DPF再生のための一定時間のアイドリングをする場所についても整備の要望が寄せられた。

#### (3) 運営面の改善について

本項目では、開場時間の繰り上げと、土日いずれかの開場に関する要望が多く寄せられた。特に許可業者においては土日休まず営業する事業者に休日の収集を行っており、パッカー車内で保管したまま月曜日の朝にクリーンセンターに搬入する状況となっており、休日夜間の臭気対策などに事業者が苦勞しているとのことである。

また、この状況が月曜日と金曜日に車両が集中する理由にもなっている。

#### (4) ごみの減量化や収集運搬の効率性についての提案

本項目では、【指定袋製の導入】、【ごみステーションの配置のアンバランスの解消】、【市民へのごみ出しルールの徹底】などの意見のほか、震災後のごみ量の増加要因として剪定枝や除草した草葉の排出の増加があることが示唆された。

#### (5) その他、市の清掃事業への意見

その他として、【危険物（ガスボンベ、使い捨てライター等）のごみ出し方法の改善】や【ごみステーションの面積の確保】、【処理手数料等】についての意見が寄せられた。

## 4.4 ヒアリング調査結果

### (1) 施設の改善点について

#### 1) 動線

- ① 一度市道に出る必要があり面倒である。
- ② 一度市道に出ずに構内で2度計量できる動線を希望する。
- ③ 事業系受付手前のカーブの見通しがよくなく、事業系の受付で止まっている車があるとスムーズに進めない。
- ④ 施設内は可能な限り一方通行で計画願いたい。
- ⑤ 市道より台貫に進入する箇所の位置が不明確なため、委託業者の車両が、一般車両の車列に巻き込まれる。渋滞緩和や巻き込み事故防止のため車両進入箇所の分離等を希望する。
- ⑥ 現在、南北両方からの進入がが可能で、車列待ちの割り込みによるトラブルの懸念がある。場内通路に待機箇所を整備されることを希望する。
- ⑦ 構内道路にセンターラインを引いてもらい、線からの一般車のはみ出しが無いよう車列を作るよう改善してほしい。
- ⑧ 当社では灰の運搬を請け負っているが8t車の設計に10t車を使用していることもあり、ハンドルの切り返し等が発生しているので改善願いたい。
- ⑨ 通路（車路）が狭く使いにくい。次期施設では一方通行での整備を希望する。
- ⑩ 冬季に特に崖側が凍結するので改善してほしい。
- ⑪ 一般受付の方が構内動線が複雑なので混乱しているケースが見受けられる。

#### 2) ランプウェイ

- ① スロープが急で坂道発進が危険である。
- ② 月曜日の朝にスロープ部が渋滞する。
- ③ ランプウェイが対面通行のため、上がり口とプラットフォーム入口箇所が車両の交錯が発生し危険である。

#### 3) 計量

- ① パッカー車（委託・許可）と一般受付を分けていただきたい。
- ② 同じ計量所で2度計量していることから一般受付の渋滞に巻き込まれる。専用の出口計量を整備することを望む。
- ③ 個人搬入と事業者のトラックスケールは分けて整備したほうが良い。一緒になっているあらかわクリーンセンターでは、一般車の渋滞に巻き込まれている。

#### 4) プラットホーム

- ① プラットホームをもう少し明るくしていただきたい。
- ② 投入扉の間に段差を設けて作業員と車両との接触事故防止対策を講じてほしい。
- ③ ごみ投入扉の横幅が狭く正確に車両を止めないと投入時に車両が扉に接触する危険がある。
- ④ プラットホームでテールゲートの清掃ができないのであらかわクリーンセンターと同様に掃除できるようにしていただきたい。
- ⑤ プラットホームの扉を増やしていただきたい。
- ⑥ クレーンの接近警告がないので整備してほしい。



- ⑦ プラットホーム幅が狭いため手前の投入扉前に停車した時、新たに進入した車が奥に入れない時がある。
- ⑧ 施設のシャッターが低く、仮にダンプ状態のまま誤って走行した際に梁にぶつける可能性がある。

#### 5) 案内

- ① 小動物持ち込み者の逆走などもあることから、場内のルート案内等の看板の設置が良いのではないかな。

#### 6) 荷降ろしスペースの確保

- ① 一般受付車両の逆走がよく見られるので危険である。一般受付用の荷降ろしスペース等を確保して、プラットホームに乗り入れないよう改善ができないかな。
- ② 一般受付の不燃ごみ荷降ろし場が狭く、市民の車両との事故が発生した事がある。荷降ろし場所の拡張と経路の明確化を求めたい。
- ③ 塵芥車と市民の搬入通路及び荷降ろし場を別にしてほしい。
- ④ 不燃物は、荷降ろし場で保管後、パッカー車搬出としているが、市民にアームローコンテナに直投していただくなどにより作業時間短縮が図れると思う。

#### 7) 市道の通行制限

- ① 市道の渋滞は、一般車を追い抜こうとすると対向車が来て通行困難となる場合がある。
- ② 花見山のシーズンの大型バスも離合困難な箇所を通行されることから危険である。
- ③ 崖側の市道を三本木橋からの一方通行（ヘルシーランド側からの入場禁止）としていただきたい。

#### 8) 啓発機能等

- ① 新規の顧客のため施設を案内することがあるが、あぶくまクリーンセンターは老朽化も進行し、かつ見学機能も乏しいので整備を希望したい。

#### 9) その他

- ① 現在のエリア分けは、地域性があまり考慮されていないことから可能であれば、あぶくまあらかわのどちらでも受け入れられるようにしてほしい。
- ② 老朽化の問題からかもしれないが、臭気対策があらかわクリーンセンターより万全でないと感じる。
- ③ 灰搬出場に清掃用のシャフト（釜場排水のピット）がなく清掃に苦労していることから、溜まった排水をバキュームできるよう次期施設では考慮いただきたい。

### (2) 機能として整備を希望する、充実を求める事項について

#### 1) 駐車場待機スペース

- ① 塵芥車の駐車スペースや休憩所を確保してほしい。臭気や市民の目もあり、コンビニ等で駐車して休憩することも難しい。
- ② 収集する立場として、昼休みの待機場所の確保に苦労していることもあるので、昼休みを取ることができる待機場所があるとありがたい。

## 2) トイレ

- ① 現在、運転手用トイレが仮設トイレ 1 箇所しかないので充実してほしい。収集の途中で民家やコンビニのトイレを借りられない事情があり切実である。
- ② トイレの数が少なく、緊急時に事務所のトイレをお借りしているためトイレの充実を求めたい。
- ③ 車を止める場所がなく、トイレに行くのも一苦労するので、駐車スペースとトイレの充実を望みます。

## 3) 動線

- ① 敷地内の通路をわかりやすくロードペイントするなど案内を充実してほしい。

## 4) 洗車場

- ① 洗車機能があるとありがたい。
- ② 洗車設備の整備を希望する。臭気対策や車両の長持ちなどメリットも多い。

## 5) トラックスケール

- ① 計量は 2 回計量が良い（出口専用トラックスケールの整備）。
- ② 一般と業者の受付は分けるべき。
- ③ 一般受付の本人確認や住所確認を簡素化できないか（免許証のスキャンやホームページでの事前受付などで）。

## 6) 不燃ごみ保管所

- ① 市民のごみ出し場（不燃粗大）をもう少し広くしていただきたい。

## 7) ランプウェイ

- ① ランプウェイの坂道発進がきつい。改善されればマニュアル車のため渋滞時に後ろに並んだ一般車との事故防止にもなる。
- ② ランプウェイが冬季に凍結する。ロードヒーターが入っているとのことであるが効いていないのではないかな。
- ③ プラットホームに進入するスロープの勾配を緩やかにしてほしい。
- ④ 運転初心者に斜度のきついランプウェイは危険なため可能であればランプウェイなしの構造に。

## 8) プラットホーム

- ① ピットクレーンの作動と投入扉の信号が連動しておらず、投入時に真下にクレーンのバケットがあることもある。警告灯等の整備を求めたい。
- ② 一般持込の方の転落防止のためのダンピングボックス。
- ③ 一般市民の方が業者と同じ投入扉を共用しているのでせめて分離してほしい。

## 9) 啓発施設等

- ① 市民の理解があつての施設ですので環境啓発機能の充実をのぞみます。

## 10) その他

- ① 交通誘導員がいると助かる。
- ② 収集車の DPF 処理のための駐車場所を確保してほしい。
- ③ 排ガス浄化装置の作動用に車両の待機場所を確保していただきたい（警告ランプが点くとすぐに停車して 20 分ほどアイドリングし触媒内のすすを燃焼させる必要がある）。路上等で行うと市民からサボっていると通報される。

- ④ 車両にピット転落防止のためのフックを付ける清掃工場もある。

### (3) 運営面の改善について

#### 1) 開場時間

- ① 午前の受付時間終了が早いため、正午までに延長してほしい（車両の台数制限があり、ごみが多いときに待機時間が生じる）。
- ② 朝の開場をできる限り早くしていただきたい。業者によっては朝 5 時から収集しており、特に月曜日は、土日のごみを抱えているので開場時間を 30 分でも前倒ししていただけると助かる。
- ③ 午前の受付が 11 時半までとなっており門限に間に合わせるため時間に間に合わないときに柔軟に対応いただきたい（余裕をもった運転により安全性も向上する）。
- ④ お昼休み時間（11:30～13:00）にも受付をしてほしい。
- ⑤ お昼休み時間の受付を柔軟に対応してほしい（繁忙期で事前連絡が合った場合の開場時間の延長など）。
- ⑥ 月曜日、金曜日のごみ量が多い傾向にあるので 30～1 時間程度繰り上げて開場いただけると助かる。
- ⑦ 午前の受付終了も正午までに時間延長してほしい。
- ⑧ 許可業者は、朝 5 時から収集するところもあり、また通学時間帯の収集ができないため可能な限り開場時間を前倒ししていただけると助かる。

#### 2) 休日の開場

- ① 週末の顧客対応の関係上、土日祝日の開場日を設定いただきたい（土日いずれかで可）。
- ② 土日のごみをパッカー車に保管すると、車両のサビ発生や悪臭の問題もあり可能であれば土曜日の半日でも開場願いたい。
- ③ 公衆衛生や過積載防止の観点から、土曜日又は日曜日の受付を検討してほしい。
- ④ 可能であれば、土曜日の受付をしてほしい。
- ⑤ 3 連休や年末年始などの長期休暇が課題で、顧客のごみの回収が必要で、一方、クリーンセンターに持ち込めないのも、ごみを積載したまま車庫に入れている。
- ⑥ コンビニエンスストア等、24 時間営業している店舗も数多くあり、土曜日の開場は助かる。

#### 3) 交通誘導員

- ① 市民の搬入が著しく多くなる時期は、不慣れな方の誘導のため誘導員を増員してほしい。

### (4) ごみの減量化や収集運搬の効率性についての提案

#### 1) ごみの減量化

##### a) 事業者の努力

- ① スーパー等に出入りしているが事業者はごみの減量にかなり努力されている印象がある。
- ② 特に、惣菜等を売りきれのギリギリの線で製造してごみを減らすなどしている。

- ③ 特に、スーパー等の大手事業者は、生ごみを冷蔵庫に保管するなど、臭気対策を徹底している。
- ④ 大手の事業者は、ごみ減量の勉強会を開催されて許可業者の担当者がレクチャーに呼ばれたりしており、減量化の努力はされている。
- ⑤ 資源物のスーパーやホームセンターでの拠点回収を強化すれば搬入されるごみの減少に繋がる可能性がある。但し、モラルや管理体制などの課題もあると思う。

**b) 一般ごみの有料化**

- ① 家庭系ごみを有料化すれば減量が見込める。

**c) 資源化**

- ① 古布類の分別収集は、資源化率の向上に寄与すると考えている。但し、2〜3割は不適物で焼却となる。
- ② 可燃ごみに布類が多く含まれている印象から、布類の資源化が有効と考えている。特に季節の変わり目に多く出される。
- ③ 布団類などの再資源化は技術レベルが高く採算性に課題があると伺っている。
- ④ 給食センターや学校での生ごみ堆肥化によるごみ減量は容易で取り組みやすい。
- ⑤ 食用油が可燃ごみとして排出されていることから食用油の回収は有効と考えている。
- ⑥ 古紙がそれなりに多いからと古紙の回収を強化した場合、禁忌品の混入率が増加し、不適物が焼却ごみに還流されることになる。特に油を吸った紙、石鹼箱のような香料（におい）付の紙、ハンバーガーの包み紙などは再生できず、現場や引取先でトラブルになる。
- ⑦ 震災後、（業者向け）生ごみの堆肥化事業が放射能の関係で中断していたが最近再開した。但し、堆肥化施設の受入料金が高く普及が進まない。
- ⑧ 汚れたダンボールなどが可燃ごみに混じって出されるケースがあり、やむを得ない場合もあるかと思われるが、可能な限りきれいなもので排出され資源化されればと思う。

**d) ごみ出しのマナー**

- ① 許可業者の立場からすると、一般のごみの排出マナー（分別の未徹底など）に課題があると考えている。
- ② 排出袋が決まっておらず、肥料袋やダンボールで出す人がいる。
- ③ 事業系は、伊達市他周辺の自治体と比較しても指導は比較的厳しいと認識している。しかし、家庭系ごみは指導がゆるいと思う。
- ④ 引越しごみの不適正搬出（集積所に出したまま引っ越ししてしまう）やごみ出しマナーの悪化（半透明袋を使用しないなど）が気になる。
- ⑤ アパートや賃貸住宅でのごみ出しマナーが著しく良くないので指導を徹底していただきたい。
- ⑥ ダンボール箱や肥料袋で出す方がおり口を縛っていないなどマナーの不徹底が見受けられる。45L以下の袋での排出を啓発いただきたい。
- ⑦ 学生アパート等に近い集積所では、混合ごみ等により荒れていることが多く対応に苦慮している。町内会だけでなく大家様や不動産管理会社への協力をお願いしたい。

## 2) 収集運搬の効率性

- ① コンビニ袋等、小さな袋で出す方もおり、可能であれば 45L 袋で統一されたほうが作業効率が上がる。
- ② 利用者が極端に少ない集積所があり、利用状況に差が出ているので集約や再配置などをしていただきたい。
- ③ 近郊の土地開発などの人口利用者増と、委託車両の割当が一致しない箇所があり一部で収集に苦勞している。
- ④ 地域の局所的な住宅増加や市町村合併により昼休みが取れない収集車（多い車で日 7〜8 往復）が生じていることから、区割り変更や増車対応などを検討いただきたい。
- ⑤ 集積所への排出時間が守られず収集後に排出されるケースやごみをパッカー車に投げ入れられる市民もおり周知や改善が必要と認識している。
- ⑥ 特にあらかわクリーンセンターでは、時期により受付までの渋滞で 30 分を要することがあり、収集効率の観点から受付体制等の見直しを期待したい。
- ⑦ 集積所が狭くごみを入れた袋を上に乗せられるため、取り残し等が生じる場合がある。資源を種類別に並べられるスペースを確保してほしい。

## 3) ごみ増加の原因

- ① 震災後 1 年位はごみが多かった印象があるが、（事業系は）その後は落ち着いていると認識している。
- ② 震災後、（家庭系では）剪定枝等の伐採ごみと清掃活動での特別収集ごみが著しく増加している（但し、分けて収集・計量していないため物量は不明）。
- ③ 震災後、除染作業の草木が著しく増加した他、荒地がきれいになって除草が容易になったことから震災前よりこれらのごみが格段に増加している。
- ④ 震災後、家庭系ごみからの草木類の排出が多くなったと認識しており、減量化のためにはこれらへの対策が必要と考えている。
- ⑤ 秋には、野菜や果物がそのまま捨てられることも多く見かけている。
- ⑥ 許可業者としては、残置ごみや遺品処理などの需要が増加してきている印象がある。
- ⑦ 事業系ごみは、震災によるごみの増量等の影響は確認できない。
- ⑧ 東日本大震災のごみは産廃ルートが多く、事業系ごみが増えた印象はない。

## 4) 安全の確保

- ① 国道沿いの集積所など作業上危険な箇所は、別の場所に移設いただきたい。
- ② 集積所で交通量が多い危険な場所は、移設等を可能な範囲で見直してほしい。

## 5) その他

- ① 最終処分場の管理を請け負っている立場から、処分場の容量不足は気になる。
- ② 以前は、【1 日 4kg 未満の事業系ごみはごみステーションに出してよい】というルールがあったので慣例として事業系ごみをステーションに出している人がいる可能性がある。

## (5) その他、市の清掃事業への意見

### 1) 処理手数料

- ① 事業系ごみの処理料金は端数がなく計算しやすく助かる。

- ② 許可業者の搬入手数料は、他市に比べ安価だと思う。
- ③ ごみ処理手数料 10 円/kg は周辺自治体と比較しても安価で良心的な価格である。
- ④ 指定袋制（有料化でなく袋代の実費負担）を導入を希望する。
- ⑤ 一般受付で 2t 車に満載して搬入する市民もあり、一定量以上の有料化など歯止めが必要。

## 2) 安全の確保

- ① スプレー缶が他の不燃ごみと一緒に出されており、パッカー収集のため事故の懸念がある。危険物は、別品目での収集を希望する。
- ② ガス缶、スプレー缶、ガスライターは別の袋で回収いただきたい。なお、昨年パッカー車の火災が 7 件発生しており、発見が遅れた場合の修理費は非常に高額である。

## 3) 車両

- ① 最近の収集車は、排ガス処理設備等の重量物のため車重が増えており最大積載量が減少している。以前のような積載量が確保できないことから、増車や車両入れ替え時に柔軟に対応いただけると助かる。

## 4) その他

- ① 市で断っているオイルヒーターやブロック、レンガなどについて、個人排出の確認の後、何らかに対応していただきたい（現状では、委託業者と市でたらい回しにされたという苦情が来る）。
- ② 計量所及び不燃物可燃物の荷降ろしのサポートのサービス向上ができないか（お昼休みの受付など）
- ③ ごみ焼却で発生した熱で電気を作ったり水素燃料を製造できないか。
- ④ 過積載などの検査が厳しいと思う。
- ⑤ 事業系の排出ルールはゆるいと思う。
- ⑥ 少量の一般廃棄物の排出に対し、費用が合わないことも多い（ごみ袋 1 袋のためにパッカー車で収集に伺うなどコスト高となる）。