

「ごみゼロ推進」を促す効果的な情報提供のあり方に関する調査研究 (平成 17 年度環境省請負事業)

< 概要 >

持続可能な循環型社会形成に向けて、各地でごみゼロを推進する取組が進められている。

国でも、3R イニシアティブ閣僚会合をスタートさせ、廃棄物の発生抑制(リデュース)、再利用(リユース)、再生利用(リサイクル)の3Rの推進を通じて、循環型社会の構築に向けた取組を世界的に開始した。さらに従来日本では当たり前の感覚であった「もったいない」精神も、ノーベル平和賞受賞者マータイさんの発言をきっかけに、多くの人とその精神を思い起こすなど、発生抑制に向けた取組が始められつつある。

環境文明研究所では、「ごみゼロ」を推進するため、一昨年度は自治体のごみゼロに取り組む上での課題を抽出、それを踏まえ昨年度はそれらを解決するための方策について政策提言の形でとりまとめた。一連の調査研究の中で、ごみゼロを推進するには、発生抑制がリサイクルより優先される制度設計や経済的手法、さらには費用構造の明確化などが重要であるとともに、市民一人ひとりが発生抑制の重要性に気づき行動をとるような情報提供が重要であることが明らかになった。

今後さらにごみゼロを推進するには、発生抑制を促進する制度整備とともに、市民一人ひとりが発生抑制の重要性に気づくような効果的な情報提供が不可欠である。

本事業では、市民一人ひとりがごみ問題の現状を、ごみ量のみならずコスト面や地球温暖化などグローバルな視点から捉えられるになるとともに、ごみゼロを推進するには、分別・リサイクルではなく、もったいない精神を思い起こし、「元を断つ」すなわち発生抑制が重要であることに気づくような、効果的な情報提供のあり方・内容などについて、NPO、学識経験者、事業者、市民との意見交換会などを通じて検討し、「私たちの提案」として取りまとめた。

< 提案内容の概要 >

< どんな情報を提供するか? >

提案 1 市民のやる気を促す情報(インセンティブ情報)を提供しよう。

ごみ減量は市民の協力なくして実現不可能である。その意味で従来のようなごみ出しのルール情報だけでなく、市民ががんばろうという気になるような情報をできるだけ工夫して提供することが重要である。勿論市民の関心のレベルも、さまざまな関心・動機を想定して、少なくとも次のような情報は提供する必要がある。

収集・運搬・処理・リサイクル・埋め立てなど各段階でどのような費用がかかっているか、ペットボトルの処理に税金がどの程度使われているか、個々の商品の包装の値段など、コストや経済性に関する情報。(経済的動機付け情報)

市の財政が厳しい中で、(新たな価値を何も生まない)ごみ処理にこんなに税金を使っているのか、市民のごみ減量行動が進めば、もっとほかの事に税金が使えるではないか、というような提言指向型の情報。(社会的・経済的動機付け情報)
ごみ処理の現状や埋め立て処分場の逼迫した現状など、環境への危機感を持ってもらうための情報。(環境的動機付け情報)

なぜごみ減量や分別が必要なのかなど、根源的な情報。(環境的動機付け情報)

リサイクルされたものが、どこでどう処理されているか、分別後の行方に関する情報。(実態情報)

自分の地域の状況がどのレベルにあるのか知るため(基準を知るため)の、他地域との比較情報。(社会的動機付け情報)

提案2 分別やリサイクル、マイバック運動などの取組により、具体的にどのような変化が見られたかなど、やった効果が市民に見える形で出そう。

市民の減量や分別の努力の効果や成果がどの程度かを伝え、意欲や行動継続の意識を高めることが大切である。取組の成果がどの程度あったのかを、定期的かつ頻繁に知らせるようにしたい。その場合、個人のレベルで把握しやすい数値や表現を用いた方が市民の理解が得やすい。さらに、その取組のごみ問題の解決への影響、貢献度を知らせることも、ごみ問題の原因や課題、施策の意義、個人の取組の意味を意識させるのに役立つ。

小さな成果でも、積み重ねれば大きな達成感に繋がる。

提案3 他の環境問題との関連情報も出していこう。

地球温暖化など様々な環境問題が深刻化している中で、ごみ問題だけでなく、他の環境問題についても市民に知ってもらうことは、持続可能な社会づくりに欠かせない。一人ひとりの消費行動を変えごみ減量に取り組むことが、ごみ問題だけでなく、地球温暖化防止や地域の環境保全にも役立つことがわかれば、取組の意識はさらに高まる。

自分たちの取組がどんな環境問題の解決につながっていくのか、ごみ問題は全ての環境問題に繋がっていることを視野に入れ、その関連性についてもできるだけ知らせるようにしたい。

<どのように情報をつくるか?>

提案4 市民が知りたい情報は、市民に聞こう。

ごみ減量を進め発生抑制につなげていくには、市民の理解が得られるよう市民に働きかけ、実際に行動してもらうことが不可欠である。市民の協力を得るには、行政が知ってほしい情報だけでなく、安全性に関する情報やその提供方法も含め、市民が知りたい情報を把握し、丁寧に発信していくことが大切である。

アンケートなどで知ること一つの方法であるが、行政に寄せられる市民からの苦情や

相談事項の中に、あるいは市政懇談会や地域学習会などのコミュニケーションの場に、市民が知りたいと考えている情報のヒントは必ずある。

提案5 市民と一緒につくろう。

行政が知らせたい情報と、市民が知りたい情報にズレがあるだけでなく、情報によっては、行政にしか出せない情報、市民にしか出せない情報、企業にしか出せない情報もある。これらをうまく組み合わせ効果的な情報にしていくには、行政と市民、場合によっては企業が一緒になって、ごみ減量、特に発生抑制を促すためにはどのような情報が必要かといった内容を考え、どんな見せ方をすれば多くの人に読んでもらえるかについても一緒に考え作り上げていくことが大切である。一緒に考え作り上げた情報であれば、市民も企業もその発信にも協力してくれる。

財政難の折、広報にかけられる費用も限られがちだが、ごみ問題は行政だけの問題ではなく、市民全体の問題であり、市民の力をかり、市民と共に考えつくっていく姿勢がポイントである。

提案6 時には、対象者を絞った情報内容にしてみよう。

行政の広報は、多くの場合、全市民を対象にしているが、ごみ情報は、年齢やライフスタイル、居住形態（例えば戸建住宅か集合住宅か）などにより、情報の有益性は変ってくる。時には、対象者を絞った情報発信も効果的である。

提案7 字数は少なめに、ビジュアル的に見やすいものにしよう。

長い文章、お役所的な文章は読んでもらえない。子どもでも理解できるよう、わかりやすくシンプルな文章にし、グラフや写真なども活用してビジュアル的にも見やすいものにすることが大切である。

<どのように情報を伝えるか？（手段・方法）>

提案8 推進員との情報交換を積極的に行い、推進員に地域に広めてもらう。

地域で最も協力が得やすい人材として推進員の方々がいる。こうした人たちと積極的に情報交換を行い、行政からお願いすることを伝えるだけでなく、地域に出かけ地域の実情も積極的に吸い上げ、協働体制をつくり効果的な広報活動を展開したい。

提案9 ローカルメディアを活用しよう。

ごみ情報は身近な地域情報であるので、地域のケーブルテレビや新聞の地方版など身近なメディアを活用することも効果的である。その場合、どのような内容を流してほしいか、ニュースとして取り上げてもらえるようなしっかりした企画をこちらから持ち込むことがポイント。あわせて、メディアサイドの人たちとの日常的なコミュニケーションを大切に

し、「頼みやすい」信頼関係を築いておくことも大切な要素である。

提案 10 ごみ相談窓口を設置しよう。

行政の広報誌には、発行時期やスペースなど様々な限界がある。そこで、人々が日常的に活用するスーパーや図書館や駅などの一角に、気軽にごみのことを聞ける「ごみ相談窓口」を常設するのも情報提供の一つの手段。特に都市部では人口の移動も多いので、「いつでも」「気軽に」相談できるこうした場所は効果的である。

提案 11 子どもを通して、発信しよう。

子どもたちはとても純真にごみ問題に取り組み、子どもたちの活動は、親や家庭を巻き込むいい機会となる。将来世代を育てながら、大人も育っていく、一挙両得の方法である。

提案 12 地域の大学と連携しよう。

ごみ問題に取り組んでいる大学は意外と多く、こうしたところとパートナーを組めれば、いい効果を生むことも考えられる。

提案 13 情報が誰に届いたか、誰に届いていないかを確認しよう。

忙しい行政にあっては情報を出すことに神経が集中しがちで、その情報が届いているかどうかの確認は、二の次になりがちである。限られた予算の中で効果的な情報を継続的に出すためには、誰に情報が届いたのかを把握することは、「誰に届いていないからこうしよう」など別の手段を考える材料になりうる。政策評価の視点からも、情報の行方をウォッチすることが望まれる。

< ごみ情報の心得・原則 >

提案 14 行政が知らせたい情報と、市民が知りたい情報の両方を提供しよう。

ごみ処理に日々苦慮している行政としては、出来るだけごみを減らしたい、そのためには分別をきちんと処理しやすい方法でごみを出してほしいという強い思いがあり、ごみの出し方などに関しては詳細な情報を出している。

しかしこうした情報だけでは、分別して何の役に立つのか、本当にごみは減っているのか、コストはどのくらいかかっているのかという疑問は解けず、そもそもなぜ分別しなければいけないのか、なぜごみを減らす必要があるのかなど基本的なことは市民には理解されない。ごみの出し方や分別に関する情報という、ルールの情報だけでは市民のストレスにも繋がる。発生抑制に対する意識もなかなか育たない。行政からの一方的な情報だけでは、「一緒にやろう」という意欲も市民にはわからない。

ごみ減量は市民の協力なしではなし得ない。行政が知らせたい情報と市民が知りたい情報のズレを認識し、双方の情報を提供することが基本である。

提案 15 基本的に守って欲しいルール情報など大切な情報は、繰り返し出し続けよう。常に新しい情報を出そう。

ごみ減量や発生抑制への取組は息の長い取組が必要である。だからこそ、単発的な情報提供ではなく、戦略的、多面的、継続的な広報活動が必要となる。

現在の行政からのごみ情報のほとんどが、ごみの分別など基本的に守ってもらいたい情報だが、ルールを守っていない人がまだまだいる以上、こうした情報も出し続けることが必要である。

また都市部では人口の移動が多く、基本的なルール情報はいつでも目に触れられるようにしておくことが大切だ。年に一度程度の広報誌やお知らせでは新しい市民の理解は得にくい。

基本的な情報は同じ内容を繰り返すことがポイントだが、現状を示す情報は出来るだけ新鮮な情報を出したい。

提案 16 個人情報以外の行政情報は、ポジティブな情報だけでなく、ネガティブな情報も全て提供しよう。

行政が持っている情報は、個人情報以外は全て市民のものであり、ポジティブな情報だけでなくネガティブな情報も全て公開することが原則だ。市民と全ての情報が共有できこそ、市民と共に考える信頼関係が生まれ、ごみ減量や発生抑制のための「生きた智恵」が生まれてくる。

提案 17 他の自治体の事例に学ぼう。

日本中全ての自治体が、いかにしてごみを減らすか日夜悩み、試行錯誤を繰り返している。情報提供のあり方についても、様々な自治体が様々な工夫をしているものと思われる。効果的な情報提供を行っている自治体はたくさんある。自治体同士での情報交換もいろんな機会や方法でやってみることも効果的といえる。