

粗大ごみ受付センターの入替について

資料 3

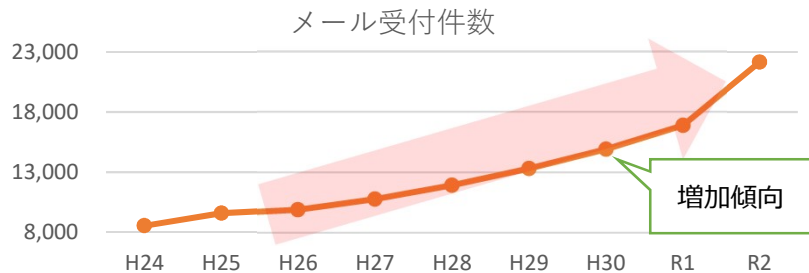
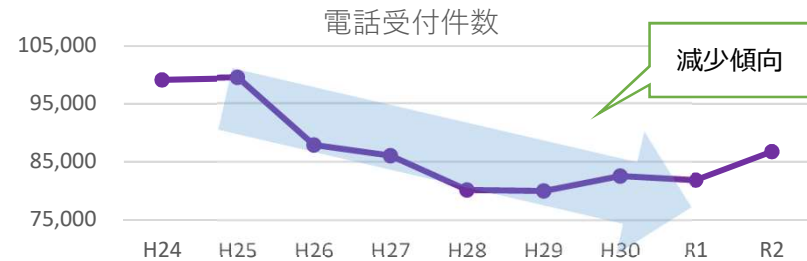
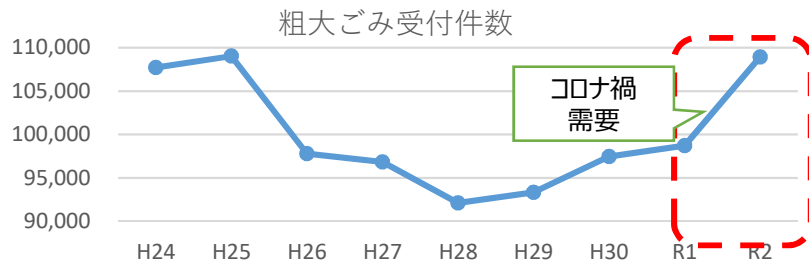
1. これまでの経過

時期	期間	経費
第1期	平成20～平成24年度（開発は平成19年度）	開発費：29,049,300円 運用費：189,367,500円
第2期	平成25～平成29年度（開発は平成24年度）	開発費：24,633,000円 運用費：193,695,900円
第3期	平成30～令和4年度（開発は平成29年度）	開発費：33,741,360円 運用費：226,415,085円

2. 粗大ごみの受付実績

	H24		H25		H26		H27		H28		H29		H30		R1		R2	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	99,172	92%	99,439	91%	87,891	90%	86,061	89%	80,185	87%	80,010	86%	82,539	85%	81,818	83%	86,755	80%
メール	8,533	8%	9,586	9%	9,906	10%	10,772	11%	11,931	13%	13,321	14%	14,908	15%	16,884	17%	22,157	20%
合計	107,705		109,025		97,797		96,833		92,116		93,331		97,447		98,702		108,912	

※ FAX受付はろうあ者向けであり件数が少ないため、省略している。



昨今では、電話よりも時間に制限がなく、いつでも簡単に申込ができるメール受付に係る需要が高まっている。

3. 新たな申込体制構築の視点

ア. 市民ニーズの充足

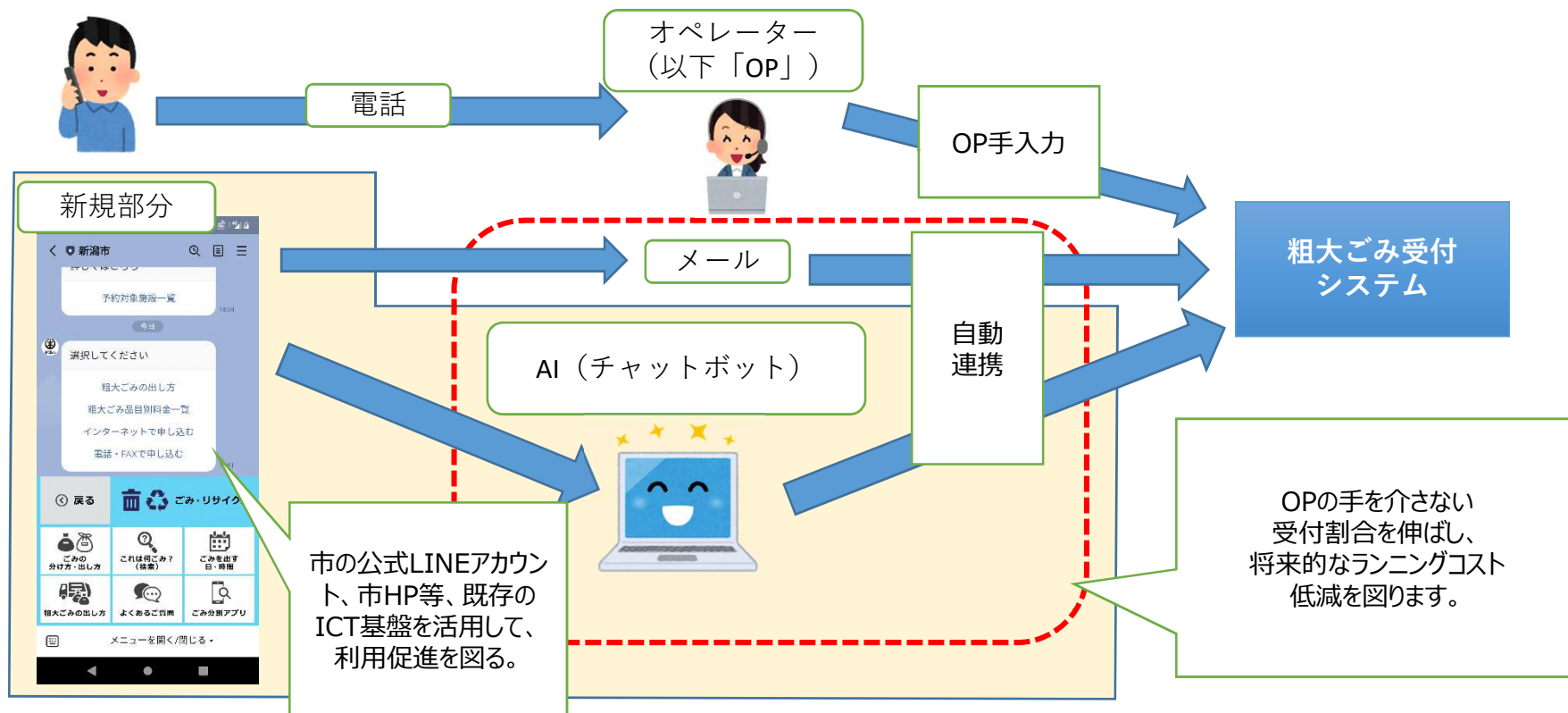
実績が示すとおり、スマートフォン等の普及に伴い、市民がICT技術に触れる機会が増えたことから、市民が粗大ごみ申込に求めるニーズは、時間に制限が無く、いつでも簡単に申込ができることに対する比重が大きくなってきている。

イ. 行政負担の軽減と持続可能な業務体制の維持

少子高齢化が進むとともに、生産人口の首都圏流出が続き、市政運営に総意・工夫が求められる時代となることが想定される。

持続可能な行政サービスの提供を実現するため、ICT技術の積極的活用を進め、将来的なランニングコストの低減を目指すとともに、オペレーターの人材不足に備える。

4. 構築案



5. 更なる行政改革の視点

ア. 考え方

持続可能な行政サービスの提供実現のため、広聴相談課の「答えてコール」、総務部所管の「電話交換業務」との統合を目指す。

イ. 具体案

「答えてコール」の応答業務にもAI技術を活用するべく、
先行導入を検討する粗大ごみ受付センターのチャットボットに、「ごみ分別」に係る応答機能を導入する。

※ AI化することで、将来的な3事業統合に備えるものとする。

【本市のコールセンターについて】

コールセンター名	業務内容	所管課
粗大ごみ受付センター	粗大ごみを受け付ける	廃棄物対策課
答えてコール	市政全般について回答する	広聴相談課
電話交換業務	市の代表電話に入電した電話を事業担当課に転送	

【令和元年度における「答えてコール」の受付実績】

質問内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	%
住民票・印鑑・戸籍・パスポート	592	447	368	345	347	347	349	358	335	409	457	572	4,926	10.64%
保険・年金	199	158	137	131	113	129	128	123	149	131	109	177	1,684	3.64%
医療・福祉・健康	1,027	1,254	1,064	858	695	1,214	991	675	382	350	356	681	9,547	20.61%
ごみの分別・出し方	1,472	1,482	1,228	1,156	1,057	1,192	1,262	992	1,238	955	758	1,377	14,169	30.59%
粗大ごみ申し込み	262	321	141	217	187	224	185	199	235	168	146	211	2,496	5.39%
ごみ関連その他	452	231	235	302	236	216	148	128	145	109	111	125	2,438	5.26%
税金	151	179	222	195	120	127	111	136	117	195	248	301	2,102	4.54%
イベント・観光・自然	298	160	241	252	376	293	247	150	55	158	232	58	2,520	5.44%
水道・下水道	18	20	16	18	13	22	19	6	17	11	17	21	198	0.43%
市民相談	45	44	42	41	24	20	39	25	31	34	26	33	404	0.87%
市民利用施設・スポーツ施設・公園	35	41	17	36	33	21	27	18	17	16	17	34	312	0.67%
住まい・暮らし・まちづくり	70	63	76	80	83	79	70	48	68	37	52	64	790	1.71%
教育・生涯学習	62	44	76	131	84	79	189	37	44	39	49	80	914	1.97%
防災対策・消防	42	28	78	34	33	33	119	24	25	26	35	19	496	1.07%
道路・交通安全	97	100	81	82	76	67	65	61	61	70	240	230	1,230	2.66%
産業・仕事	7	7	8	13	15	28	43	15	17	8	8	13	182	0.39%
市民協働・参画	3	0	3	2	0	0	1	0	0	1	2	0	12	0.03%
市政情報	118	29	40	225	20	26	22	17	22	20	29	23	591	1.28%
その他	153	143	101	106	122	100	91	67	66	90	101	167	1,307	2.82%
計	5,103	4,751	4,174	4,224	3,634	4,217	4,106	3,079	3,024	2,827	2,993	4,186	46,318	100.00%

答えてコールの約46,000コール中、**3割の14,000コール**がごみ分別の問い合わせ。
 さらに、粗大ごみ受付センターにも、粗大ごみの申込件数とは別計上の
 ごみの分別に関する問い合わせが**年間で約19,000コール**あり。

6. 粗大ごみ申込品目の簡略化

本市の粗大ごみ受付品目は現在「190」品目。
システム構築費用の削減及び、申込者の品目選択時の誤りの減少を目的に、品目の簡略化を図る必要あり。

【品目の集約方針】

- ・申込数の少ないもの、処理困難でないものはまとめて、大きさに応じて金額を徴収するものとする。
例) 「ストーブ」「パネルヒーター」「ファンヒーター」を「電気・ガス式暖房器具」としてまとめる。
- ・大きさを根拠に手数料を定めるものは、全て同一条件で計測、手数料を決定するものとする。
例) 「リビングボード」3辺合計が2 m以上の物は現在500円だが、
「その他収納用具」は2 m以上2.5m未満の場合300円である。
これを同一の条件で手数料を決定するものとする。
- ・複数個をまとめて手数料を徴収するものは、同一条件でまとめられる個数を決定するものとする。
例) 「座布団」は5枚までまとめて100円であるが、「カーテン」はまとめられず、1枚ごとに100円である。
これを、3辺合計が1.5m未満であればまとめられるものとする。

参考1. スケジュール

年月	内容
令和3年12月頃	粗大ごみ申込品目について、新潟市清掃審議会へ最終案の報告
令和4年1～3月頃	粗大ごみ申込品目にかかる規則改訂
令和4年4～6月頃	次期粗大ごみ受付センター受託者の選定（総合評価方式一般競争入札）
令和4年7月～令和5年3月	次期粗大ごみ受付コールセンターシステム構築
令和5年4月	次期粗大ごみ受付コールセンター運用開始

参考 2. 政令市の品目設定状況

都市名	品目数	手数料区分
新潟	190	100円、200円、300円、500円
札幌	469	200円、500円、900円、 1,300円、1,800円
仙台	品目設定なし 大きさに応じる 例示 44	400円、800円、1,200円、 1,600円、3,000円
千葉	895	390円、780円、1,170円、 1,560円、
さいたま	なんでも 1個550円	550円
川崎	品目設定なし 大きさに応じる 例示 35	200円、500円、1,000円
横浜	89	200円、500円、1,000円、 1,500円、2,200円
相模原	487	400円、800円、1,600円、 2,800円
静岡	1,095	無料
浜松	331	310円、620円、930円、 1,240円

都市名	品目数	手数料区分
名古屋	496	250円、500円、1,000円、 1,500円
大阪	146	200円、400円、700円、 1,000円
堺	389	400円、800円、1,200円、 1,600円、2,000円
京都	600	400円、800円、1,200円、 1,600円、2,000円、2,400円
神戸	245	300円、600円、900円、 1,200円
岡山	157	200円、500円、1,000円、 1,500円、2,500円
広島	139	250円、500円、750円、 1,000円、1,250円、3,000円
福岡	372	300円、500円、1,000円
北九州	372	300円、500円、700円、 1,000円
熊本	品目設定なし 大きさに応じる 例示 なし	500円、900円