

粗大ごみ収集の申込手続に関する オンライン化の活用事例

2024/3/11

デジタル庁 国民向けサービスG マイナ・OSS班
環境省 環境再生・資源循環局 廃棄物適正処理推進課
総務省 自治行政局 行政経営支援室

目次

1. はじめに
2. オンライン化状況
3. 調査概要
4. 事例集
 - ① 共通項目 ～オンライン化前の課題・背景～
 - ② 東京都板橋区
 - ③ 新潟県刈羽村
 - ④ 広島県世羅町
 - ⑤ 福岡県福岡市
5. 参考資料

1.はじめに

- デジタル庁では、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）」（以下、「重点計画」という）に基づき、行政手続のオンライン化を推進しています。
- この度、重点計画記載のオンライン化を実施する行政手続の一覧等の「V. 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続（以下、「59手続」という）」のうち、
 - a) 「**処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続**」

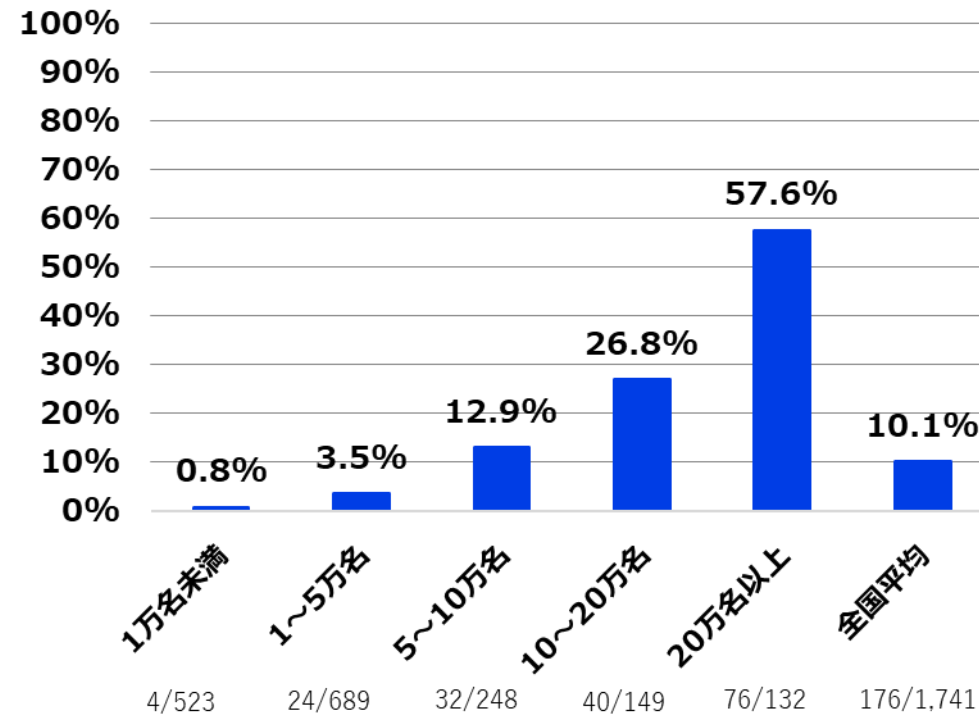
に含まれている「15) 粗大ごみ収集の申込」に関して、マイナポータルの「ぴったりサービス」や汎用的電子申請システムを活用して、オンライン・デジタル化を推進する市区町村にヒアリング調査のご協力を賜り、対応事例として取りまとめましたので、全市区町村の皆様へ広く展開します。

- つきましては、粗大ごみ収集の申込における活用事例を参考に、住民の利便性向上や対応職員の業務効率化に向けた行政手続のオンライン・デジタル化推進の一助としていただけますと幸いです。

2. オンライン化状況

- R4年度実施のフォローアップ調査※のデータから引用。
- 首都圏を中心に、人口規模の大きい市区町村については、比較的オンライン化が進んでいる。

■人口規模別



■都道府県別

都道府県	分母	分子	対応率
北海道	179	8	4.5%
青森県	40	0	0.0%
岩手県	33	0	0.0%
宮城県	35	1	2.9%
秋田県	25	2	8.0%
山形県	35	1	2.9%
福島県	59	2	3.4%
茨城県	44	3	6.8%
栃木県	25	1	4.0%
群馬県	35	1	2.9%
埼玉県	63	21	33.3%
千葉県	54	11	20.4%
東京都	62	38	61.3%
神奈川県	33	17	51.5%
新潟県	30	3	10.0%
富山県	15	0	0.0%
石川県	19	1	5.3%
福井県	17	0	0.0%
山梨県	27	1	3.7%
長野県	77	0	0.0%
岐阜県	42	2	4.8%
静岡県	35	3	8.6%
愛知県	54	8	14.8%
三重県	29	1	3.4%

都道府県	分母	分子	対応率
滋賀県	19	3	15.8%
京都府	26	3	11.5%
大阪府	43	14	32.6%
兵庫県	41	5	12.2%
奈良県	39	4	10.3%
和歌山県	30	0	0.0%
鳥取県	19	0	0.0%
島根県	19	1	5.3%
岡山県	27	2	7.4%
広島県	23	3	13.0%
山口県	19	2	10.5%
徳島県	24	3	12.5%
香川県	17	0	0.0%
愛媛県	20	0	0.0%
高知県	34	0	0.0%
福岡県	60	6	10.0%
佐賀県	20	0	0.0%
長崎県	21	1	4.8%
熊本県	45	1	2.2%
大分県	18	0	0.0%
宮崎県	26	1	3.8%
鹿児島県	43	0	0.0%
沖縄県	41	2	4.9%
全国	1,741	176	10.1%

※地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のオンライン化取組状況に関するフォローアップ調査。

各自治体における、令和4年度末までの以下手続のオンライン化対応状況を調査

- (1) 特に国民の利便性向上に資する手続 (31 手続)
- (2) 重点計画 別紙「オンライン化を実施する行政手続の一覧等」V 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のうち、上記 (1) 以外の手続 (28 手続)
- (3) (1)、(2) 以外のその他オンライン手続を可能としている手続数と手続名

3. 調査概要

令和5年12月に、粗大ごみ収集の申込手続のオンライン化に関する調査を複数自治体へ実施。調査対象は、人口規模、回収方法等の軸でオンライン化対応済み自治体の中から選出。

○調査方法

調査票、個別TELによる聞き取り

○実施期間

令和5年12月11日～22日

○主なヒアリング内容

- オンライン化前の課題・背景
- オンライン化後の事務フロー・業務改善効果
- オンライン受付開始時及び現状の住民への周知・広報活動
- 今後の課題 等

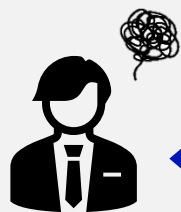


調査結果を基に、このうち4自治体の事例をご紹介します

4. 事例集

共通項目 ～オンライン化前の課題・背景～

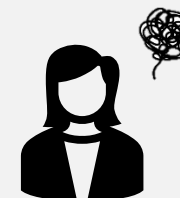
粗大ごみ収集を取り巻く環境においては、下記のようにアナログ申請（窓口申請、電話受付）に対し課題を感じる声が非常に多い。オンライン化によってこのような課題や負担を軽減することが可能であり、市民・自治体職員の両者にとっても利便性・効率性の向上が求められている今こそ、次ページより示す先進事例も参考に、手続きのオンライン・デジタル化推進の一助としていただきたい。



職員A

- ・窓口での申込書受付業務では、聞き取りや説明等多くの時間を要してしまい、他の業務に着手する時間を確保することが難しくなることもある。
- ・電話での受け付けも検討したが、「言った」「言わない」などのトラブル発生が予測されるので実施に至らなかった。

- ・うちは共働き世代なので、市役所の開庁時間に申込書を提出するのは難しい。
- ・電話であっても受付時間は決まっているため、非常に不便！
- ・いつでも手続きできるオンライン申請に対応して欲しい。



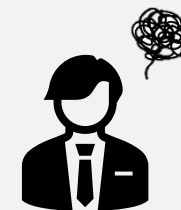
市民B



職員C

- ・繁忙期（引っ越しシーズン、年末、週始め）において、申込集中による電話不通が発生してしまった。
- ・しかし事務所スペースの関係で電話回線の増設ができず、繁忙期等の対応が困難となってしまう、市民からの苦情も増えている。。

- ・コロナ禍でテレワークも増え、模様替えによる粗大ごみの発生も増えたが、粗大ごみの手続きは煩雑なイメージがあり、とても億劫。
- ・市民が使いやすい申請の仕組みにして欲しい。



市民D

Case. 01 東京都板橋区

導入システム	e-TUMO ECOLIFE 環境クラウドサービス	開始時期	約30年前 ※現行システムは令和5年3月～	人口	約57.3万人
関連計画・HP	e-TUMO ECOLIFE ホームページ < https://www.nttdata-kansai.co.jp/public-serv/service/ecolife.html >				

オンライン化（現在）の事務フロー

1. 申込 <e-TUMO ECOLIFE 環境クラウドサービス>

- (1) 申込者がシステム上でメールアドレスを入力。
- (2) 申込者に申込画面URLを送付し、URLから各項目（住所、氏名、電話番号、メールアドレス、品目（数量）、排出場所、排出日、その他）を入力。
- (3) 申込完了後、申込データとしてシステムに反映。

2. 収納 <ごみ処理券の購入>

- (1) 申請者が、申込時にシステム表示した、または申込完了メール画面で確認した収納料金を参照し、ごみ処理券取扱所（コンビニ等）で購入。
- (2) 回収品目ごとに貼り付け（持込の場合は、券を貼らずに持参）。

3. 回収 <申込時に指定された回収日、回収場所にて実施>

回収時には委託作業員がタブレット端末で状況（完了/一部完了/未収）を登録。

オンライン化後の効果

区民

- ・ チャットボットを導入したことにより、区への品目問合せが以前と比較し減少した。
- ・ 受付媒体比率は、令和5年11月時点で（オンライン）65：（電話）35

区役所

- ・ 持ち出し可能なタブレット端末上で地図等の確認が可能になり、今までの印刷していた手間が削減された。
- ・ 現場の状況をカメラに収めることが可能になり、より正確な状況を共有することができるようになった。

💡 オンライン化の契機及びシステムの採用理由

- ・ チャットボット機能と画像認識AIの導入による業務効率化が見込まれたことと、最新の地図情報を取得可能なタブレット端末であったため。

💡 運用面における工夫点

- ・ 電話申込者をオンライン申請に促すため、電話申込のガイダンスでオンライン申請のURLをSMSで送付する仕組みを採用した。

💡 住民への周知・広報の方法

- ・ 区広報誌、区HPでの掲載
- ・ 町内会の回覧板用のチラシ作成

<担当職員のコメント>

パッケージシステムを利用しているため、基本的に区業務等のオリジナル性を反映できない部分もありますが、システム構築に関する期間や経費の圧縮のほか、新たなオンライン化機能やDX化などを取り入れることで区の間合せ対応業務の減少やペーパーレス化を更に推進するなど、業務改善に繋げることができています。

Case. 02 新潟県刈羽村

導入システム	マイナポータル 「ぴったりサービス」	開始時期	令和3年11月～	人口	約0.4万人
関連計画・HP	—				

オンライン化（現在）の事務フロー

1. 申込 <ぴったりサービス（マイナポータル）>

独自様式を活用し、マイナンバーカードから読み取った、申請者氏名、住所、その他、メールアドレスや回収対象の品目と数量を入力いただき、申請データとして受領。

2. 収納 <ごみ処理券の購入>

申請者が村のHPに記載されている品目と収納料金を参照し、ごみ処理券を最寄りのコンビニ等で購入の上、回収対象の粗大ごみに貼り付け。

3. 回収 <アドレスの記入がある場合メールにて通知>

申込後、メールで回収日を申請者へ通知。

オンライン化後の効果

村民

- オンライン申請が24時間受け付可能になったので、粗大ごみ収集の申込方法に関する住民からの問合せには「オンラインで申請できる」と案内することで移行を促すことができた。
- まだまだオンライン申請の件数は少ないが、忙しい若い世代には受け入れられていると感じる。

村役場

- オンライン申請では、窓口での受け付け事務と比べ1件あたり5分程度の処理時間の縮減になっていると感じる。
- 受付完了、収集日の連絡もメールで行うことで時間を選ばず実施できる。



💡 オンライン化の契機及びシステムの採用理由

- 粗大ごみに限らず若い世代を中心に、いつでも手続きできるオンライン申請の要望が多かった。
- ぴったりサービスは導入費用がかからないため。

💡 運用面における工夫点

- 品目が正しく入力されるよう、品目について、ホームページ上で詳細に記載し、申請前に必ず確認するよう促した。

💡 住民への周知・広報の方法

- 導入時に村の広報誌にて周知を実施
- 紙の申込や電話での照会、窓口の申込受付の際にぴったりサービスを周知。

<担当職員のコメント>

生活により身近な「粗大ごみの収集申込」だからこそ電子化のメリットが大きいと感じています。特に、子育て中の働き盛りの世代には24時間いつでも申込ができることは大きなメリットだと思います。

スマホに不慣れな高齢者には少しハードルが高いようにも思いますが、長い目で見たとき10年後には恐らく高齢者もスマホを普通に使う時代になっていると思います。

Case. 03 広島県世羅町

導入システム	電子申請サービス (LoGoフォーム)	開始時期	令和4年5月～	人口	約1.5万人
関連計画・HP	世羅町第2次長期総合計画後期基本計画（令和3年3月策定）				

オンライン化（現在）の事務フロー

1. 申込 <ロゴフォーム>

予約フォームに、予約者氏名、住所、電話番号、メールアドレス、搬入物の品目や数量、搬入車両を入力し送信。その後、予約完了メールの返信をもって予約完了。

2. 搬入 <予約者により拠点収集実施日に直接拠点収集場所へ搬入>

拠点収集場所で委託業者が予約者名簿により搬入の受付を行い、予約済の搬入物を受け取る。

オンライン化後の効果

市民

- ・ 1度使われた方は便利なことを実感頂き、次回も利用頂いている所感。
- ・ 一方、高齢者からの予約は電話が多い。

市役所

- ・ これからオンライン申請が更に増えれば、突発的な電話対応もより減り、通常業務へ割く時間も増える見込み。

<担当職員のコメント>

平成31年4月より予約制で粗大ごみの拠点収集を開始し、令和4年4月までは窓口予約か電話予約のみでした。予約の電話受付は、住民確認や品目の確認等で1件あたり5分程度かかり、実施日直前には予約電話が殺到することもありました。

そのような中で事務の効率化を図るため、令和4年5月からオンライン化を開始しました。まだ開始したばかりであり、現時点までの予約総数：約1,500件のうちネット予約は100件程度と全体の約7%程度であるため、まだまだオンライン化のポテンシャルを活かしきれていないと考えています。引き続き、ホームページやごみ出しカレンダー等で住民へネット予約が可能であることを周知し、事務の効率化を図ります。

💡 オンライン化の契機及びシステムの採用理由

- ・ とにかく、操作方法が簡単であったこと。

💡 運用面における工夫点

- ・ 予約された数量等により運搬車両を準備するため、よく搬入される品目は固定し数量のみ入力する項目や、受け取りができない品目の注意事項が表示されるようにしている。
- ・ 初めての利用者の方へ、拠点収集場所の地図が表示されるようにしている。

💡 住民への周知・広報の方法

- ・ 町が発行する家庭ごみ分別ガイドやごみ出しカレンダーへの掲載（QRコードで誘導）
- ・ 町ホームページ内「粗大ごみの出し方」ページでオンライン予約が可能であることを周知

導入システム	① インターネットによる受付（独自調達） ② LINEによる受付	開始時期	① 平成18年度～ ② 令和元年度～	人口	約161.2万人
関連計画・HP	関連計画：福岡市DX戦略（令和5年6月策定） 関連HP：LINEでの粗大ごみ収集 特集ページ < https://www.city.fukuoka.lg.jp/kankyo/kateigomi/hp/LINE-sodaigomi.html >				

オンライン化（現在）の事務フロー

1. 申込 <インターネットによる受付、LINEによる受付>

申込者氏名、住所、電話番号、メールアドレス、回収対象の品目と数量、回収場所を入力いただき、申請データとして受領。

2. 収納 <①粗大ごみ処理券購入 or ②オンライン決済(LINEによる受付のみ)>

- ① 申請者が申込後に送付されるメール(LINEの場合は受付メッセージ)に記載されている料金を参照し、粗大ごみ処理券を最寄りのコンビニ等で購入の上、回収対象の粗大ごみに貼り付け。
- ② 申込画面の「支払方法選択」で「オンライン決済」を選択し決済。必要事項（受付番号・収集日・金額）を記入した紙を粗大ごみに貼り付け。

3. 回収 <メール or LINEによる通知>

申込後、メール、LINEで申込内容を申請者へ通知。
LINEによる受付は、出し忘れ防止のため、回収日の前日にリマインド通知。

💡 オンライン化の契機及びシステムの採用理由

- ・ オンライン化については、収集申込が多い時期(引越し、年末年始等)に電話がつながらない状態が発生していたことの対応改善策、市民サービスの向上を目的として導入。
- ・ LINEによる受付については、LINE株式会社(R5.10.1よりLINEヤフー株式会社)、LINE Fukuoka株式会社(R5.10.1よりLINEヤフーコミュニケーションズ株式会社)と締結した「地域共働事業に関する包括連携協定」に基づく実証実験を契機に導入。

💡 運用面における工夫点

- ・ より利用しやすくなるように、市民からの意見を基に、表示品目の見直し、受付画面レイアウトの見直しなどを随時実施。
- ・ 特にLINEによる受付については、オンライン決済が可能となっており、現在3種類(LINE Pay、PayPay、クレジット決済)に対応。

💡 住民への周知・広報の方法

- ・ 市が発行する広報誌やHPへの掲載等を実施。
- ・ LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社と共同で、チラシ等の広報物、利用方法動画等を作成し、広報活動を実施。

導入システム	① インターネットによる受付（独自調達） ② LINEによる受付	開始時期	① 平成18年度～ ② 令和元年度～	人口	約161.2万人
関連計画・HP	関連計画：福岡市DX戦略（令和5年6月策定） 関連HP：LINEでの粗大ごみ収集 特集ページ < https://www.city.fukuoka.lg.jp/kankyo/kateigomi/hp/LINE-sodaigomi.html >				

オンライン化後の効果

市民

★共通

- ・ 申込みたい時に、いつでも申込みを行うことが可能となった。

① インターネットによる受付

- ・ 平成18年の導入当初から、多くの利用を確認。(平成18年で約3,700件→平成19年で約8,600件)
- ・ 令和5年12月時点で、インターネット経由の申込みは、約17%であった。

② LINEによる受付

- ・ 令和5年6月に実施した利用者アンケートでは、利用者満足度88.4%と高く、自由記載欄においても、肯定的な意見が多かった。
- ・ 令和5年12月時点で、LINE経由の申込みは、約40%であった。

市役所

★共通

- ・ 予約申込時における収集日の日程調整等が容易になった。

① インターネットによる受付

- ・ LINEが利用できない人や、電話が苦手な人に対しても、いつでも申込みが可能な体制を確保でき、市民サービスが向上。

② LINEによる受付

- ・ オンライン決済(LINE pay、PayPay、クレジット)を利用可能であり、粗大ごみ処理券を購入しなくても、申込みが可能となるため、粗大ごみ処理券作成数を削減でき、費用削減につながった。

<担当職員のコメント>

粗大ごみ収集の申込方法やお支払方法の選択肢を増やすことで、多様なニーズに対応した結果、大変多くの方にご満足いただけております。

利便性を向上させるために、行政側の事務手続きが増えたり、システム改修費用がかかることもありますが、費用対効果は非常に高く、導入して良かったと感じております。

本市では、引き続き、いろいろな手段でオンライン手続きについて広報活動を行い、さらなる市民サービス向上、行政事務の効率化を図ってまいります。

5. 参考資料

参考) 『デジタル社会の実現に向けた重点計画』 抜粋 (令和5年6月9日閣議決定)

第3-2 各分野における基本的な施策

1. (3) マイナンバーカードの普及及び利用の推進

③ 「オンライン市役所サービス」の推進

- ・ 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のオンライン・デジタル化

2022年度(令和4年度)は、地方公共団体のシステム改修等の支援の実施により、子育て・介護に関連する手続を含む「特に国民の利便性の向上に資する行政手続」におけるオンライン・デジタル化が全国で急速に進展した。

2023年度(令和5年度)は、引き続き「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、処理件数の多い手続を中心に、関係府省庁と連携しながらオンライン・デジタル化を推進する。

参考) 『オンライン化を実施する行政手続の一覧等』 抜粋

V 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続

デジタル庁及び総務省は、次に掲げる手続について、地方公共団体が優先的に、かつ、早急に進めることができるよう、関係府省庁と連携しガイドラインの作成等により支援する。

a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

- 1) 図書館の図書貸出予約等
- 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約
- 3) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 4) 地方税申告手続 (eLTAX)
- 5) 自動車税環境性能割の申告納付
- 6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
- 7) 自動車税住所変更届
- 8) 水道使用開始届等
- 9) 港湾関係手続
- 10) 道路占用許可申請等
- 11) 道路使用許可の申請
- 12) 自動車の保管場所証明の申請
- 13) 駐車場の許可の申請
- 14) 建築確認
- 15) 粗大ごみ収集の申込
- 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
- 17) 犬の登録申請、死亡届
- 18) 感染症調査報告
- 19) 職員採用試験申込
- 20) 入札参加資格審査申請等
- 21) 入札
- 22) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求
- 23) 消防法令における申請・届出等

b) 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

ア. 子育て関係

- 1) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 3) 氏名変更/住所変更等の届出

- 4) 受給事由消滅の届出
- 5) 未支払の児童手当等の請求
- 6) 児童手当に係る寄附の申出
- 7) 児童手当に係る寄附変更等の申出
- 8) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 9) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- 10) 児童手当等の現況届
- 11) 支給認定の申請
- 12) 保育施設等の利用申込
- 13) 保育施設等の現況届
- 14) 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 15) 妊娠の届出

イ. 介護関係

- 1) 要介護・要支援認定の申請
- 2) 要介護・要支援更新認定の申請
- 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4) 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
- 5) 介護保険負担割合証の再交付申請
- 6) 被保険者証の再交付申請
- 7) 高額介護(予防)サービス費の支給申請
- 8) 介護保険負担限度額認定申請
- 9) 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
- 10) 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
- 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

ウ. 被災者支援関係

- 1) 罹災証明書の発行申請
- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請
- 8) 被災者生活再建支援金の支給申請

エ. 転出・転入手続関係

- 1) 転出届
- 2) 転入予定市区町村への来庁予定の連絡

デジタル庁

Digital Agency