

2023
March
3

環境保全と再資源化への提言誌

月刊廃棄物

Monthly the Waste Vol.49 No.624

since 1975

■ 特集

片付け・遺品整理と リユース

■ 特別寄稿 令和ごみ排出「自分ごと化」のルール

■ 連載 ごみ問題から読み解く“循環政策”的くえ

■ シリーズ 環境学習施設のつくり方





SPECIAL REPORT

SPECIAL REPORT

日付	曜日	地区名	収集回数	回収量(kg)
2023/01/01	月	東地区	10	1000
2023/01/02	火	西地区	12	1200
2023/01/03	水	北地区	15	1500
2023/01/04	木	南地区	18	1800
2023/01/05	金	東地区	20	2000
2023/01/06	土	西地区	22	2200
2023/01/07	日	北地区	25	2500
2023/01/08	月	南地区	28	2800
2023/01/09	火	東地区	30	3000
2023/01/10	水	西地区	32	3200
2023/01/11	木	北地区	35	3500
2023/01/12	金	南地区	38	3800
2023/01/13	土	東地区	40	4000
2023/01/14	日	西地区	42	4200
2023/01/15	月	北地区	45	4500
2023/01/16	火	南地区	48	4800
2023/01/17	水	東地区	50	5000
2023/01/18	木	西地区	52	5200
2023/01/19	金	北地区	55	5500
2023/01/20	土	南地区	58	5800
2023/01/21	日	東地区	60	6000
2023/01/22	月	西地区	62	6200
2023/01/23	火	北地区	65	6500
2023/01/24	水	南地区	68	6800
2023/01/25	木	東地区	70	7000
2023/01/26	金	西地区	72	7200
2023/01/27	土	北地区	75	7500
2023/01/28	日	南地区	78	7800
2023/01/29	月	東地区	80	8000
2023/01/30	火	西地区	82	8200
2023/01/31	水	北地区	85	8500

収集状況等が確認できる管理画面



収集は2人1組で行う。補助作業員がタブレットで収集先の情報を確認し、運転手に伝える

収集作業の進捗状況をリアルタイムで可視化

チャットボットで予約をする場合、市民は収集を依頼する大型ごみの品目を、スマホ画面を通じて直接入力するか、写真画像から品目を選択したうえで申し込みを行う。簡単に予約ができるよう、メールアドレスの入力は不要とした。大型ごみに該当するかどうかの判断が難しい場合は、依頼したいごみをスマホで撮影し、画像データ添付して送信すると、AI画像解析技術によって、ごみの種別が瞬時に判定され、大型ごみと判定されれば、そのまま収集の予約をすることができる。画像の添付があると、収集時に作業員が対象物

を確認するためのツールとしても有効だ。チャットボットで登録された予約の情報は、インターネットと電話を通じた予約情報とともに、藤沢市興業公社が用いる配車管理のデータに反映される。同社の収集作業員が携帯するタブレット端末と、本部の管理画面には、各号車の担当エリアごとに、大型ごみに該当するかどうかの判断が難しい場合は、依頼したいごみをスマホで撮影し、画像データ添付して送信すると、AI画像解析技術によって、ごみの種別が瞬時に判定され、大型ごみと判定されれば、そのまま収集の予約をすることができる。画像の添付があると、収集時に作業員が対象物

を確認するためのツールとしても有効だ。チャットボットで登録された予約の情報は、インターネットと電話を通じた予約情報とともに、藤沢市興業公社が用いる配車管理のデータに反映される。同社の収集作業員が携帯するタブレット端末と、本部の管理画面には、各号車の担当エリアごとに、大型ごみに該当するかどうかの判断が難しい場合は、依頼したいごみをスマホで撮影し、画像データ添付して送信すると、AI画像解析技術によって、ごみの種別が瞬時に判定され、大型ごみと判定されれば、そのまま収集の予約をすることができる。画像の添付があると、収集時に作業員が対象物

を確認するためのツールとしても有効だ。チャットボットで登録された予約の情報は、インターネットと電話を通じた予約情報とともに、藤沢市興業公社が用いる配車管理のデータに反映される。同社の収集作業員が携帯するタブレット端末と、本部の管理画面には、各号車の担当エリアごとに、大型ごみに該当するかどうかの判断が難しい場合は、依頼したいごみをスマホで撮影し、画像データ添付して送信すると、AI画像解析技術によって、ごみの種別が瞬時に判定され、大型ごみと判定されれば、そのまま収集の予約をすることができる。画像の添付があると、収集時に作業員が対象物

大型ごみ収集をDX化 LINE予約に対応、配車管理も

◎神奈川県藤沢市

DATA		神奈川県藤沢市
人口	44万3766人	
所在地	神奈川県藤沢市	
世帯数	20万488世帯	
(2023年2月1日時点)	代表 宮澤義之	設立 1958年

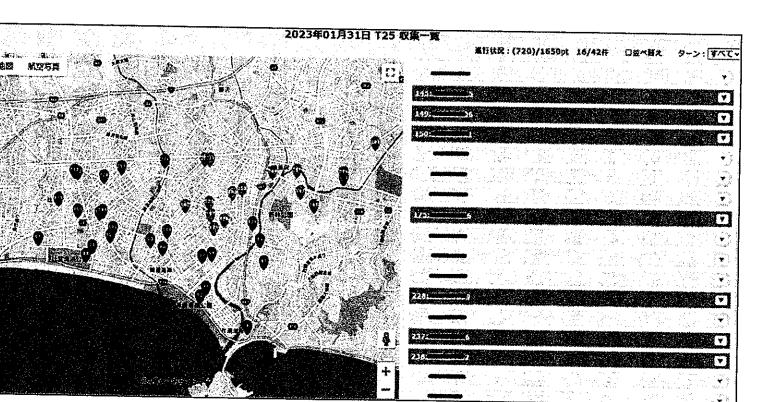
11月から、市民が大型ごみの収集をチャットボットで予約できるようになったシステムを導入した。市民はスマートフォンがあれば、市時間いつでも大型ごみの収集を予約することができる。市の委託収集業者では、予約の受付から配車まで連動したシステムの導入により、収集作業の状況をリアルタイムで可視化でき、収集現場と本部が情報共有しながら、予約先の料金を支払うことが可能になった。今年4月には、大型ごみ処理手数料のキャッシュレス決済もスタートする予定で、市はごみ処理事業のDX化に一步踏み出した。

LINEに親しんだ層が予約しやすいシステムを

市では、家電リサイクル法対象製品を除き、概ね50cm以上のごみを「大型ごみ」として扱っている。従来からの大型ごみを収集する流れは、まず収集を依頼する市民が、市の委託収集業者である(株)藤沢市興業公社に電話またはインターネット

で予約をすると、コスト面を含めることで、市民の利便性と収集窓口の負担軽減という両面でメリットがあると考え、コスト面を含めると着目。チャットボットで大型ごみの収集を予約できるようにすることで、市民の利便性と収集窓口の負担軽減という両面でメリットがあると考え、コスト面を含めると着目。チャットボットで大型ごみの収集を予約できるようになると、予約のため市民が実際に利用している方法を分析すると、最近では24時間の受付が可能なインターネット予約が約6割を占め、電話予約の数を上回るようになった。そうした中、市では、パソコンを普段使わない市民の中にも、スマートフォンなら常に携帯し、LINEに慣れ親しんだ層が多いことと、市民の利便性と収集窓口の負担軽減という両面でメリットがあると考え、コスト面を含めると着目。チャットボットで大型ごみの収集を予約できるようになると、予約のため市民が実際に利用している方法を分析すると、最近では24時間の受付が可能なインターネット予約が約6割を占め、電話予約の数を上回るようになった。

ネットで申し込み、収集日を調整して予約登録をしたうえで、市の指定店で収集品目に合わせた納付券を購入し、予約番号を記入して当日の朝8時までに敷地内の道路に面した場所に排出し、同社が戸別に収集するというものだった。予約数は、多い日で500件超、年間では20万件を超える状況で、予約のため市民が実際に利用している方法を分析すると、最近では24時間の受付が可能なインターネット予約が約6割を占め、電話予約の数を上回るようになった。そうした中、市では、パソコンを普段使わない市民の中にも、スマートフォンなら常に携帯し、LINEに慣れ親しんだ層が多いことと、市民の利便性と収集窓口の負担軽減という両面でメリットがあると考え、コスト面を含めると着目。チャットボットで大型ごみの収集を予約できるようになると、予約のため市民が実際に利用している方法を分析すると、最近では24時間の受付が可能なインターネット予約が約6割を占め、電話予約の数を上回るようになった。



昨年11月から1月末まで、3ヶ月間の利用状況をみてみると、LINEによる予約が約15%を占めており、インターネット予約と合わせて7割となる一方、電話予約は3割程度と減少した。予約時に画像を添付している割合は現在、全体の5%程度だが、4月から導入するキャッシュレス決済では、市民が納付券を貼らずに大型ごみ

を排出することになるので、「収集物を取り違えないリスク対策の意味でも、できれば画像添付して、写真でどういうものが捨てられるのかを明確にしていただけます」(藤沢市興業公社)としている。今回のシステム導入について、市環境事業センター主査の松田了映氏は「DX化が遅れがちと言われる環境部門にあって、メークー側に当市のニーズを速やかにくみ取つていただき、事業者のフットワークのよさもあって、大型ごみ収集の行政DX化を実現するシステムを構築できました。全国の自治体でこうしたシステムが採用されるモデルに当市がなればよいと思っています」とコメント。

藤沢市興業公社の國尾信広業務課長は「市と共同で、よいシステムをつくることができました。これからも市と連携して推進していくべき」と語り、同課主任の堤麻夏氏も「他の自治体へのアピールにもなるシステム。いま取り組んでいることを誇りに思い、時代の流れに合わせてアップデートしながら、より良いシステムにしていきたいと思います」と力を込めた。