

議題（１） 粗大ごみ収集受付管理システムの導入について

●現状の粗大ごみ戸別有料収集について

1. 事業の概要

刈谷市では、指定回収袋に入らない大きさのものを「粗大ごみ」として分別し、処分をお願いしています。粗大ごみの処分は、市民の方にクリーンセンターへ直接搬入していただく方法と、事前予約制の戸別有料収集を利用し、いただく方法があります。

<戸別有料収集の概要>

| | |
|----------|---|
| 事業名 | 粗大ごみ戸別有料収集 |
| 事業開始 | 平成13年度 |
| 収集日 | 毎週水曜日（祝日を含む、年末年始を除く。） |
| 費用 | 粗大ごみ1個につき800円 |
| 利用方法 | 受付専用電話（コールセンター）で予約し、粗大ごみ処理券を市内コンビニエンスストア等で事前購入のうえ、粗大ごみへ貼付し自宅前等に排出（立合い不要） 予約の受付時間は8：30～17：00（土日祝受付対応、年末年始を除く。） 一度の予約につき5個まで申し込み可 |
| 収集できないもの | 事業所で使用していたもの、人力で運ぶことができない重さのもの など |

2. 利用状況

粗大ごみ戸別有料収集の利用状況（直近5年間の利用件数及び収集個数）

| 年度 | 利用件数（件） | 収集個数（個） |
|-------|---------|---------|
| 令和2年度 | 1,903 | 2,565 |
| 令和3年度 | 1,841 | 2,862 |
| 令和4年度 | 1,892 | 3,057 |
| 令和5年度 | 1,788 | 2,879 |
| 令和6年度 | 1,753 | 2,909 |

3. 課題及び改善方法

【課題】

粗大ごみ戸別有料収集の利用には、コールセンターへの電話予約が必要になりますが、電話の受付時間が午前8時30分から午後5時までに限定され、また、予約が集中する時期には電話が繋がりにくい状況が発生しており、市民から改善を望む声が寄せられています。

【改善方法】

- ・24時間オンライン上で予約を申し込むことができるシステムを導入し、市民の利便性向上を図ります
- ・オンライン予約の利用者を対象に、コンビニエンスストア等で粗大ごみ処理券を購入しなくても粗大ごみ戸別収集を利用、支払いのできるオンライン決済サービスを導入します

*オンライン予約を利用できない方のため、電話での予約受付は維持します

●粗大ごみ収集受付管理システム導入について

【予算】 7, 300千円

【試験導入】 令和8年5月

- ・試験運用を行いシステム調整

【実装時期】

- ・オンライン予約：令和8年7月
- ・オンライン決済：令和8年10月

【実装機能】

- ・オンライン予約
- ・オンライン決済
- ・メールお知らせ機能
- ・予約者情報の記録
- ・粗大ごみ収集場所とナビシステムの連携
- ・収集状況のリアルタイムでの確認