

推薦調書（アイデア部門）

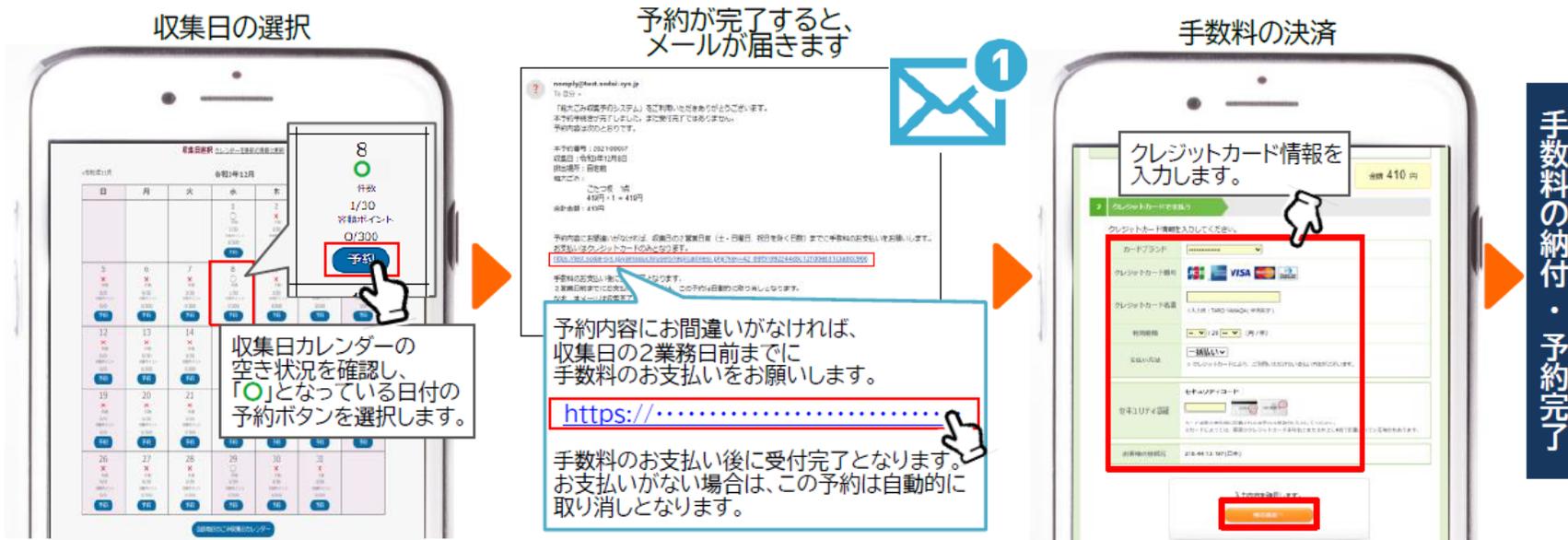
推薦都道府県

山口県

地方公共団体名	山口市		
アイデア名称	スマホで完結！粗大ごみ申込の市民負担を減らすツールの協働開発		
連携自治体、企業、団体等	株式会社 G-Place		
デジタルを活用したアイデアの概要（デジタルを活用したアイデアの全体概要と解決する個別課題の具体的な内容）	(種類)	①	(左記が①の場合の分野) その他（環境）
	<p>【デジタルを活用したアイデアの全体概要】 ○市民が、いつでも、どこでも、スマートフォン等からインターネットで粗大ごみの戸別収集申込みと収集手数料の納付をすることができるWebアプリを連携企業と協働で開発し、市民参加による実証事業を実施</p> <p>【実施に至る経緯・動機】 ○粗大ごみの戸別収集申込みの手続が市民にとって不便なものとなっているため、その課題解決を図るために、令和3年度に山口県が展開した「シビックテック チャレンジ YAMAGUCHI（企業と行政、県民が協働して、デジタル技術を活用して地域・行政課題を解決するプロジェクト）」を活用して、粗大ごみの戸別収集申込みと収集手数料納付のオンライン化を検討</p> <p>【解決する課題の具体的な内容】 ○山口市の粗大ごみの戸別収集申込みの手続においては、市民は市役所が開庁している時間に電話で収集申込みを行う必要があり、また、収集手数料の納付についても地域の行政窓口に行って現金で支払う必要があるなど、不便なものになっている。</p>		
デジタルの活用により目指す成果（数値）	<p>【実証事業の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実証事業を令和3年12月1日から令和4年1月17日まで間で実施 ・オンラインでの申込件数：70件 ・オンラインでの申込割合：19.5% ・オンラインで申込みをされた市民へのアンケート調査では、回答者全員が“今後も使いたい”と回答 <p>【デジタルの活用により目指す成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンラインでの申込割合：50%（本格運用から3年後の目標） 		

<p>本アイデアの特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>○山口市と連携企業が、解決したい課題、活用できるデジタル技術、U I ・ U X の向上、現場ニーズの反映等について、議論やアイデア出しを重ね、デジタル技術を活用した課題解決の仕組みを協働で開発し、また、市民も実証に参加することで、行政、企業、市民が協働で課題解決を推進</p> <p>○市民側の利便性向上を図ると同時に、職員側の内部業務の D X （収集手数料の収納に係る窓口拠点との F A X のやり取りの廃止等）も実現</p>
<p>今後の展望</p>	<p>○令和 4 年度中に本格運用を予定</p> <p>○市民からは申込みサイトへのアクセスの仕方が分かりにくい等の意見が寄せられたため、市の公式 LINE アカウントなどを活用して、アクセス性や認知度を高めることを検討</p>

「粗大ごみの個別収集申込・決済のオンライン化」概要図



令和3年度に実施した実証時の様子(手続きの流れ)