

ごみ相談窓口での受付状況について

2022年4月1日付けの組織改正で、「ごみに関する困りごとをご相談いただくため」新たにごみ相談窓口としてごみ収集課ごみ相談係を設置しましたので、4月1日から30日までの1カ月間の受付状況について、報告します。

1 ごみ相談係の設置目的

資源も含めたごみは、日々の生活の中で必ず発生することから、分別や出す方法については、意識的・無意識的に関わらず日々判断をいただいております。基本的なごみの分別や処理手続き等については、2006年4月に設置した町田市コールセンター（2011年4月から代表電話と業務統合）で案内を行っているところです。しかし、年々ごみとして処理をすることが難しい製品が増えてきていること、ごみの処理は複数の課や事業者を跨いで行うため問い合わせ先がわかりにくいことなどから、「ごみに関する困りごと」を一括してお受けし、解決につなげる窓口として設置しました。

2 相談の状況

4月は、春休みやゴールデンウィークの時期と重なったこともあり、引っ越しや自宅の片付け等に伴うごみや資源に関する相談のほか、ごみや資源を出す場所など基本的なごみの出し方についての問い合わせも多くみられました。

＜4月の相談の受付状況＞

	ごみ相談係 (事業系含む)	代表電話	合計
総件数	1,572	892	2,764
相談・問合せ件数	992	778	1,770
①出し方・分別方法	504	617	1,121
②多量ごみ	160	5	165
③集積所	131	5	136
④粗大ごみ	121	111	232
⑤指定収集袋	38	13	51
⑥カレンダー等	24	6	30
⑦収集日	14	21	35
連絡・対応依頼件数	598	114	712
収集漏れ	281	111	392
動物死体収集	169	0	169
ふれあい収集	109	1	110
不法投棄	39	2	41

＜相談・問い合わせ内容＞

- ①出し方・分別方法：テレビや電子レンジなどの家電を処分したい
- ②多量ごみ：片付けで大量に出るごみを回収してほしい
- ③集積所：資源を出す場所はどこになるのか
- ④粗大ごみ：回収の申し込みをしたい
- ⑤指定収集袋：どこで売っているのか
- ⑥カレンダー等：どこでもらえるのか
- ⑦収集日：資源やごみの次の収集日はいつか

3 課題と対策

＜課題＞

- ① ごみの分別や処理方法などについての問い合わせが多いことから、市民の方々への情報発信を強化することが必要です。
- ② ごみを出す場所の相談やごみ出しに関するトラブルに対する対応の強化が必要です。

＜対策＞

- ① 「資源とごみの収集カレンダー」や「町田市公式ホームページ」などでの案内内容などを検討し改善することや、環境資源部で行っている「出前講座」などのイベントでの周知方法の検討を進めていきます。
- ② 経験豊富な職員による個々の相談に対する解消を進めていきます。

今後、ごみの相談が減少するよう、市民ニーズをしっかりと受け止め、市民サービスの向上に努めてまいります。

4 スケジュール

2022年9月 相談内容等を反映した「資源とごみの収集カレンダー」配布

2023年3月 相談内容等を反映した「資源とごみの出し方ガイド」発行

※町田市公式ホームページやゴミ分別アプリなどでの情報発信は、相談の状況を踏まえて随時見直しを行うとともに、時期や行事などに併せた情報発信も行います。