

Case Study:

# 熊本市環境局 ごみ収集支援システム

## 熊本市のごみ収集支援システムとは

熊本市役所は、名城熊本城のすぐ隣に立地しています。収集業務を管轄する環境局は市役所の7階にあり、ふと窓に目を向けると、熊本城の天守閣が目前にそびえたつという素晴らしい環境のオフィスです。

このシステムの導入当時のお話を、熊本市環境局 廃棄物計画課 ご担当者に伺いました。

「『収集支援システム』は2002（平成14）年に、当初は大型ごみ回収の受付業務のために導入されました。その後、2009（平成21）年に家庭の一般ごみ回収にも活用されるようになったと聞いています。今では業務の中にすっかり定着しています。」

続けて、システムの概要を教えてくださいました。

「このシステムはごみ収集業務全般の管理を行う業務管理班はもちろん、大型ごみの受付窓口である『ごみゼロコール』、市内3か所にある直営の収集部門の『クリーンセンター』、ごみステーションの移設などを受け付ける各区役所の『まちづくり推進課』など複数の関係部署で共有されています。」

『ごみゼロコール』で市民の方から大型ごみ収集の依頼があった際や、自治会の要請によってごみステーションの場所が変更になった際には、このシステムに登録することで、ただちにマップ上に情報が反映されます。収集業務を担当する『クリーンセンター』では、この情報に従い、日々更新される大型ごみの収集場所や時間、一般ごみの収集場所（ごみステーション）の位置を把握することができるわけです。



関係部署に設置された端末上でMapInfo Proが動作し、『ごみゼロコール』に設置したサーバに連動して情報が格納されるクライアントサーバ方式で運用しています。

## カスタマープロフィール

熊本市は九州のほぼ中央に位置する熊本県の県庁所在都市です。市内は阿蘇外輪山に由来する湧き水が豊富であり、「水と緑の都」とも呼ばれています。加藤清正公が7年の歳月をかけて築いた豪壮堅固な熊本城は日本三大名城のひとつとうたわれ、毎年多くの観光客を集めています。



市役所の関連する複数の部門で導入されており、対応すべき場所を住宅地図の上できちんと確認し共有できます。

市民、コールセンター、収集の現場の間での場所に関する意思疎通がスムーズに進み、話の行き違いはほとんどありません。」

熊本市環境局  
廃棄物計画課 業務管理班  
ご担当者

## 導入ソフトウェア

### MapInfo Pro

MapInfo Proはデータの管理、分析、可視化を行うオールインワンのデスクトップ型ソリューションであり、関係パターンと傾向を明らかにし、自信を持った意思決定を後押しします。

## ポイント

業務管理班、コールセンター、クリーンセンター、区役所のまちづくり推進課など担当者が分散する中、地図を使った共通基盤のシステム上で収集場所をはじめとした各種情報を共有でき、コミュニケーションロスを防ぐことができた。

ごみ収集業務に特化した機能を有しており、使い勝手は直感的で馴染みやすい。操作の専用トレーニングは不要で、担当者は業務ですぐに活用できた。

## すばやい意志決定ができる点が魅力

何よりこのシステムが便利なところは、電話の向こうの市民の方や収集現場とのコミュニケーションがスムーズかつ確実になることだそうです。

「たとえば大型ごみ収集受付の際には、システムで採用している住宅地図の家屋形状を確認しながら、収集場所を市民の方と決めることとなります。自宅の玄関前なのか勝手口なのかといった、微妙な場所の違いも、収集現場に対して明確な情報として伝えることができるのがメリットです。互いの話の行き違いもほとんどありません。」

一般的にGISというと操作が難しいという話を耳にすることもあります。

しかし、このシステムについては、「使い始めた時にほとんどストレスを感じることはありませんでした。周りの人に聞きながら操作していたら、いつの間にか自然と使えるようになっていました。」と、使い始めた当時の様子を振り返り、お話しいただきました。

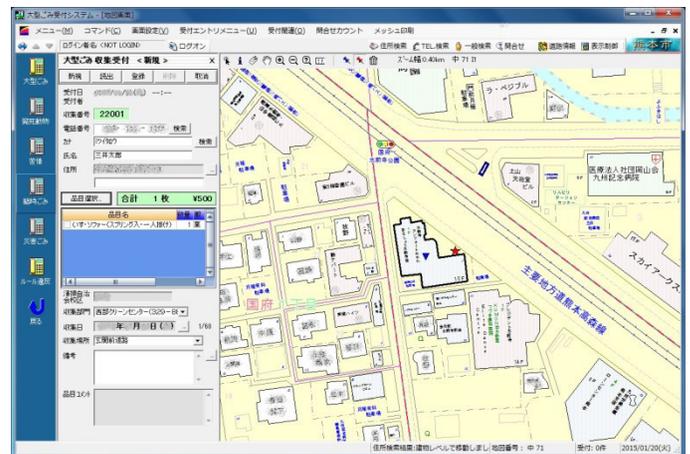
今後の課題として高齢化の影響をお話いただきました。「一般ごみ収集において、熊本市でも高齢化の影響でごみステーションまでごみの排出が困難なケースが増えてきています。こういう場合は『ふれあい収集』という戸別回収を行うこともあります。」

このようなケースでは通常より細やかな対応を行う必要があり、よりシステムに頼る部分が増えてくる可能性をご指摘いただきました。

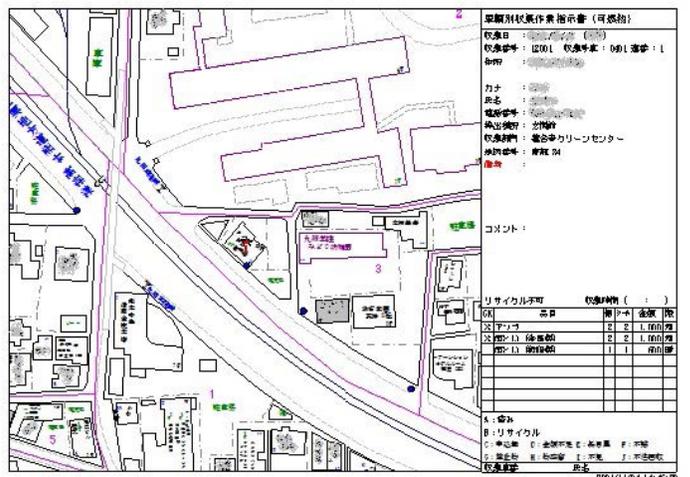
「GISというと難しいイメージがありました。業務に沿って操作が整理されているので、専用のトレーニングを受けたり、マニュアルを読み込むこともなく、日々の業務の中で操作は簡単にマスターできました。」

熊本市環境局  
廃棄物計画課 業務管理班  
ご担当者

## 大型ごみ受付画面



## 大型ごみ収集指示書



三井造船システム技研が提供する「ごみ収集業務支援システム」は、受け付けた大型ごみ収集場所を地図上で登録でき、的確な収集指示書を作成できるなど、行政のごみ収集業務に即した機能を提供しています。