

“見えない”を放置しない—— 弘前市のごみ収集DX、その導入プロセス 決め手はランニングコストの適正化

小田急電鉄

ごみ収集は、自治体が市民に直接提供する基礎的な行政サービスの一つだが、収集業務の民間委託が進む中、「実際にどのように収集が行われているのか」自治体が十分に把握できていないケースは少なくない。たとえば、毎朝のように「●時に出したのに、ごみが残っている（収集されていない）」などの問い合わせが寄せられる。しかし、出庫した後の車両の走行状況をリアルタイムで把握する方法はこれまでなかった。

近年、一般廃棄物の適正処理に対する説明責任や、委託業務の品質確保に対する社会的要請が高まっており、「委託しているから分からない」では済まされない時代に入っている。

こうした現状に対し、青森県弘前市は収集運搬業務の“見える化”に踏み出した。そこにはコスト削減という、どの自治体も抱える共通の課題認識がある。デジタル化の最大のメリットは収集作業を効率化できること、それが導入の決め手になっている。

ルール違反事例の 抑制につながっている

市は1987年（昭和62年）以降、ごみ収集を直営から民間委託へと移行しており、現在、一般廃棄物収集運搬許可業者13社で構成する弘前環境管理協同組合が市内全域の家庭ごみの収集運搬を行っている。収集車両は86台、作業員はドライバーを含めおよそ180人だ。

市は2025年4月、一般廃棄物収集運搬業務管理システム導入事業に係る公募型プロポーザルを実施。

採択されたのが、小田急電鉄の「WOOMS App&Portal」【以下、WOOMS（ウームス）】で、2025年10月から市内全域、全品目に導入された。

WOOMSによる収集現場の見える化は衝撃的だった。

「自席のパソコン画面で収集車がポイントを通していく光景を見た時は感動しました。ピンポイントで何時何分に作業したか、リアルタイムで把握でき、市民からのご相談にも詳細な情報をもって対応できると思いました」（同市担当者）



同組合もWOOMSの恩恵を実感している。「WOOMSによって収集ポイントや収集ルートなどベテランドライバーのノウハウを全員で共有化でき、誰が乗っても収集業務が標準化できるようになったことは大きなメリットです。操作に慣れるのは大変でしたが、市民からの問い合わせに迅速かつ正確に対応できるようになり、後出しの問い合わせが減りました。ルール違反事例の抑制につながっていると思います」（同組合担当者）

懸念されるのが、“監視ツール”ではないかという点だろう。

「監視のためではありません。民間事業者は大事なパートナーです。たとえば、収集漏れへの対応一つ取っても、行政としては公正であるべきで、市民の言い分を鵜のみにして事業者を一方向的に悪者にしてはならないと思います」（同市担当者）

将来的には ランニングコストの適正化が見込める

導入プロセスで重要課題の一つが予算化だ。実



は以前から市の財政当局から委託している業務内容の見直しを求められていたという。

「デジタル化による実態把握の目的の一つが収集ルートの見直しでした。無理や無駄を省き、最適化や効率化をすることによって年間のランニングコストを削減できると思っていました」(同市担当者)

市はすでに他市の先行事例を、本誌をはじめさまざまなメディアで確認していた。神奈川県座間市は WOOMS を活用して各車両の平均積載量を引き上げ、運搬回数を大幅に削減するとともに、それによって生み出された余力を剪定枝のリサイクルに活用することで焼却量の削減にも成功している。東京都大田区は 2025 年 4 月からプラスチック資源回収を実施するにあたり、WOOMS を導入して収集運搬の最適化や効率化を実施。その結果、当初必要と想定していた収集車両 25 台(年間)を 21 台まで減らしている。

「こうした明らかな実績を財政当局に説明し、将来的には当市もランニングコストの適正化が見込めることを強調し、理解を得られたことで導入に至りました」(同市担当者)

特筆したいのが、市が事前に民間事業者の理解と協力を得よう工夫したことだ。WOOMS を導入した川崎北部市場運送サービス(株)を訪問。従業員の業務時間や移動距離などの削減に成功するとともに、急ブレーキや急発進も削減され、安全運転、燃費削減など事業面でメリットがあることを確認し、組合側に説明している。

「民間事業者にとっても、さまざまなメリットがあることを伝えておくことが重要だと思いました」(同市担当者)

加えて、内閣府の「新しい地方経済・生活環境創生交付金(デジタル実装型)」に採択されたこ

とも背中を押した。小田急電鉄が助言、提案した。WOOMS の市民への公開機能を強化拡充して、自分の出したごみがいつ収集されているかを確認できるシステムを開発した。現在、新たなサービスとして市民に定着しつつある。

ルール違反事例を撮影・記録する 通報機能に注目

市は 2026 年 4 月からプラスチック資源回収を新たにスタートした。それにも WOOMS を活用している。全品目に導入して半年後までに、収集品目の追加や新ルートを容易にかつ、短期間で作成できるのも WOOMS の強みだ。一方、分別が不十分だったり、収集日が間違っていたりなど、新たに決めたルールに従っていない場合、「収集できません」というステッカーを貼って、あえて収集せず、取り残すことになる。変更当初は住民がまだ慣れていないせいもあり、どうしてもルール違反事例が増えるからだ。

そうした中、組合が目にしたのが WOOMS の通報機能。ルール違反事例を現場で撮影・記録できる。

「住民から市へ問い合わせがあった場合、ルール違反事例の記録が保存・共有されていれば、誤解やトラブルを避けることができます。現場の作業員の身を守ることにとなり、今後も大いに活用していきます」(同組合担当者)

WOOMS は単なる収集運搬管理のためのシステムではない。人手不足や業務の高度化が進む中、ごみ収集という基礎的な行政サービスを将来にわたってどう維持していくのか、その第一歩を支える一つとして全国の自治体から注目されている。

