

LINE 公式アカウント「金沢市」におけるごみ出しサポート機能運用方針

金沢市では、ごみの収集日や分け方・出し方など、家庭でのごみの排出時に必要な情報を提供する手段として LINE 株式会社が提供する無料通信アプリ「LINE」を活用し、LINE 公式アカウント「金沢市」の機能メニューの一つとして、ごみ出しサポート機能を運用します。

本機能の運用方針は次のとおりです。

1 運用目的

利用者が多く幅広い世代で手軽な連絡手段として普及している「LINE」を活用し、自動応答機能を利用した 24 時間体制で、家庭ごみの排出時に必要な次の情報を、広く市民に提供します。

- (1) 家庭ごみの分け方・出し方
- (2) 有料戸別収集の申込み
- (3) 収集日
- (4) 古紙の分け方・出し方
- (5) ごみ・資源の持ち込み
- (6) ごみ減量にかかる啓発情報など

2 アカウントについて

本アカウントは、LINE 公式アカウント認証済アカウントとして公開し、広く検索できます。

- (1) アカウント名 金沢市
- (2) アカウント運用者 金沢市広報広聴課

3 ごみ出しサポート機能について

本機能は、「基本メニュー」から「ごみ出しサポートメニュー」にタブで切り替えることで利用できます。

- (1) 機能名 ごみ出しサポート
- (2) 機能運用者 金沢市ごみ減量推進課

4 機能及び提供情報等

次の機能により、各種情報やサービスを提供します。

- (1) 家庭ごみの分け方・出し方機能

① ルールを確認

金沢市公式ホームページ「ごみの出し方のルール」へ誘導し、ごみを出す時間や、ごみを出す日、ごみの分け方出し方などの情報を提供します。

② 分け方・出し方

出したいごみの名前（品目）を入力すると、事前に登録されているリストから自動応答でごみの分け方・出し方を返答します。

③ 職員に問い合わせ

送付された文章又は画像により、職員がごみの分け方出し方を返答します。

(2) 有料戸別収集の申込み機能

① 有料粗大ごみ

オンライン上で有料粗大ごみの申込みを受付け、オンライン決済サービスを提供します。

② 多量ごみ

オンライン上で多量ごみの申込みを受付け、オンライン決済サービスを提供します。

③ ペット類の死体

戸別収集受付センターの電話番号を表示します。

(3) 収集日機能

① カレンダー表示

当該年度3月までの収集カレンダーを表示します。

② 通知設定

事前に住んでいる地区を設定することで、前日午後7時に、翌日出すごみの種類を通知します。

(4) 古紙の分け方・出し方機能

古紙の正しい分け方が調べられるページ（ごみ分別アプリ「5374App」内）にリンクします。

(5) ごみ・資源の持ち込み機能

① ごみ・資源の持ち込み場所

金沢市公式ホームページ「持ち込み場所」にリンクし、ごみ・資源を持ち込める場所や持ち込み時間などの情報を提供します。

② 古紙の持ち込み場所

金沢市公式ホームページ「古紙等回収拠点マップ」にリンクし、古紙・古着を持ち込める場所や持ち込み時間などの情報を提供します。

③ 燃やすごみ持ち込み予約

オンライン上で燃やすごみの持ち込み予約を受付けます。

④ 資源搬入ステーションライブカメラ

西部環境エネルギーセンター横資源搬入ステーションの混雑状況を YouTube で配信します。

(6) ごみ減量にかかる啓発情報発信機能

金沢市公式ホームページ「ごみ減チャンネル」や、環境講座等イベント案内、ごみクイズなどにリンクするほか、啓発情報を提供します。

5 運用時間

原則、24時間365日自動応答をします。

ただし、上記4(1)③職員に問い合わせの運用については、職員からの返答とし、平日の午前8時30分から午後5時45分までに対応します。そのため、土日祝日及び早朝夜間並びに年末年始の問合せへの返答には時間を要します。

なお、上記4(2)①有料粗大ごみ及び②多量ごみの受付にかかる運用については、自動応答による仮受付後、1月1日から1月3日までを除き、職員が午前9時から午後6時までの間に対応して本受付を行うため、1月1日から1月3日まで、及び、早朝夜間申込みの場合、本受付には時間を要します。

6 運用ルール等

上記4(1)③の機能において、家庭ごみの分け方・出し方にかかる質問以外には返答しません。当該機能以外の機能は自動応答としており、個別には返答しません。

7 個人情報に関する取扱い

本市が掲載する情報については、個人情報の保護に関する法律及び金沢市情報公開及び情報保護に関する条例に基づき、個人情報の漏えいがないよう適切に対処します。

また、本機能での個人情報の収集、利用及び管理について、漏えい等がないよう適切に取り扱い、個人情報を収集する際は目的を明示し、利用目的の範囲内で利用します。

8 運用方針の変更

本運用方針は、予告なしに変更する場合があります。