

ID	質問	回答
1	なぜ、全件予約制を実施するのか。	<p>近年、布施畑環境センターへの持ち込み件数が増え続けており、場内での待ち時間の増加、センター場外での渋滞発生への対応として、令和3年9月より、5点を超える場合は、電話受付（本庁）による予約制を導入しました。</p> <p>しかしながら、引っ越しが多くなる年度末や、大型連休・お盆・年末においては、持ち込みが集中し、問い合わせの電話がつながりにくい、場内で受付までに長時間お待ちいただく状況が続いています。</p> <p>そのため、自己搬入全件に事前予約制度を導入し、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）を活用し、インターネットで24時間いつでも予約の申し込みができるよう利便性を向上させるとともに、持ち込み日時を指定することにより、センター内での待ち時間の短縮、混雑緩和・安全確保に取り組むものです。</p>
2	いつから予約が必要となるのか。 予約しないと持ち込みは出来ないのか。	<p>令和5年4月からWEB予約を導入しました。予約が無ければ持込は出来ません。</p> <p><b>【5点以下の持ち込み】</b> WEB（e-KOBE）にて、持ち込むごみや本人確認書類等の事前登録を行い、持込日の予約をお取りください。</p> <p><b>【6点以上の持ち込み】</b> 引越や遺品整理など一度に大量に持ち込まざるを得ない事情に限り、環境局業務課の窓口にて受付を行います。窓口受付を行うには、WEB（e-KOBE）の事前予約が必要です。</p> <p>詳しい手順は、HPに記載していますのでそちらをご確認ください。</p>
3	予約すると並ばなくてもよいのか。	<p>予約は時間を区切って受付しますので、予約制導入前よりも待ち時間は短縮されます。</p> <p>（状況によっては、お待ちいただくことがあることをご了承ください。）</p>
4	持ち込みができるものは予約制導入前までと変わらないのか。	<p>「袋ごみ」は、予約制導入前は3袋まで持ち込みが可能でしたが、令和5年4月より持ち込めなくなります。決められたクリーンステーションに収集ごみとしてお出しください。</p>
5	なぜ、「袋ごみ」が持ち込めなくなるのか。	<p>近年、布施畑環境センターへの持ち込み件数・量が増え続けており、混雑・長時間お待たせする状況が生じています。そのため、家庭で排出できる袋ごみは、クリーンステーションでの収集ごみとして、お出しいただくこととしました。</p>
6	事業系ごみは予約の対象になるのか。	<p>事業系ごみは予約の対象外です。</p> <p>ただし、品目確認のため、必ず事前に布施畑環境センター搬入管理事務所へ連絡をしてから、お越しください。</p> <p>※布施畑環境センター搬入管理事務所・TEL：078-974-2411</p>

ID	質問	回答
7	申込から持ち込みまで、最短でどのくらいの日数がかかるのか。	申し込みから、品目の審査・日時予約を経て、布施畑環境センターへの持ち込みまで、1週間程度を予定しています。 希望された日時の予約が取れない場合もありますので、余裕をもってお早めにお申し込みください。
8	もっと早く審査ができないのか。(日数を短くできないのか。)	ごみの種類は多種多様であり、禁止物や他人のごみを持ち込まれる方もいるため、審査に時間をいただいております。できるだけ早く手続きを進めさせていただきますので、ご了承ください。
9	なぜ、持ち込みに事前確認が必要なのか。(ごみの画像まで送らなければならないのか。)	ごみの種類は多種多様であるため、画像をお送りいただき、事前に確認させていただくこととしています。事前に確認することで、持ち込み時にできるだけお待たせすることが無いように努めてまいりますので、ご理解ご協力いただきますようお願いいたします。
10	予約制導入前は少量の持ち込みは、予約不要であったのに、手続きが煩雑になるのではないのか。	予約制導入前も、品目確認のため事前に電話をしていただき、持ち込みが可能かどうかお伝えしていました。しかし、電話確認をせずに持ち込まれる方や、禁止物を持ち込もうとされる方への対応により、現地でトラブルが生じていました。 さらに、特定の曜日や時間帯には持ち込みが集中し、結果として、長い待ち時間が生じていました。 今回、全件予約制を導入することで、トラブルの防止と混雑の緩和を行うものです。 また、WEBで事前に持ち込まれる物の写真等を登録していただくことで、事前に確認し、持ち込み時にできるだけお待たせすることが無いように努めてまいりますので、ご理解ご協力いただきますようお願いいたします。
11	e-KOBEとは何か。	正式名称は「神戸市スマート申請システム」です。 「神戸市への申請や届出の手続きを、自宅からインターネットで簡単にを行うことができるサービス」です。 詳しくは、市ホームページをご覧ください。
12	e-KOBEの登録方法はどのようにするのか。	ホームページ(「神戸市 e-KOBE」で検索)でご案内しております。 住所・氏名・電話番号・メールアドレス等を登録いただきます。
13	e-KOBEに登録しないと予約ができないのか。	WEB(インターネット)予約を利用するには、e-KOBEに登録していただく必要があります。
14	WEB予約制導入前までのように、電話予約はできないのか。	受付はWEB(インターネット)予約のみとしています。 ご自宅前などでの収集を希望される方は、「神戸市大型ごみ受付センター」TEL:078-392-7953(月曜から金曜 午前9時から午後4時まで)も併せてご利用ください。

ID	質問	回答
15	パソコンやスマートフォンを持っていないが、どのように予約すればよいのか。	<p>WEB（インターネット）予約ができない方につきましては、078-595-6122（大型ごみ持込案内窓口）にご相談をお願いします。必要書類やごみ写真をご準備頂いたうえで、市役所（環境局業務課：中央区磯上通7-1-5 三宮プラザEAST 2階）に来庁いただき、窓口で手続きをさせていただきます。<u>担当職員が不在の場合がありますので、必ず来庁する前にご連絡ください。</u></p> <p>ご自宅前などでの収集を行っている「神戸市大型ごみ受付センター」は電話での受付をしておりますので、併せてご利用ください。</p> <p>TEL：078-392-7953（月曜から金曜 午前9時から午後4時まで）</p>
16	6点以上の持ち込みは、なぜ、「引っ越し」と「遺品整理」などに限定するのか。	<p>大型ごみの排出は、まずは「神戸市大型ごみ受付センター」への申し込みによる収集をご利用いただき、まとまった数量があるなど収集に馴染まないものは、許可事業者へ依頼して処理いただくべきものと考えています。しかしながら、遺品整理や引っ越しなど、時間的余裕が無く、多量のごみをまとめて処分せざるを得ない事情がある場合に限り、受付を行うこととしています。</p>
17	6点以上の持ち込みもWEB（インターネット）での受付になるのか。	<p>市役所（環境局業務課：中央区磯上通7-1-5 三宮プラザEAST 2階）に来庁いただき、ごみの処分の事情について、対面にて丁寧に確認をさせていただきます。来庁日時は、e-KOBEにて予約いただきます。<u>予約無し</u>の来庁は受け付けておりません。</p>
18	6点以上の持ち込みで、なぜ、市役所（環境局）まで行かなければならないのか。	<p>遺品整理や引っ越しなど、多量のごみをまとめて処分せざるを得ない事情がある方について、片付け支援サービスのご案内など、対面で丁寧に対応するため、本庁に来庁いただくこととしています。</p>