

第1回「京都市ごみ収集業務評価委員会」議事摘録

日時 平成21年3月23日（月） 午後5時～午後6時45分

場所 京都市職員会館かもがわ（京都市中京区） 大会議室

出席者（敬称略 五十音順）

委員	上 田 真 理	（市民公募委員）
	木 田 喜代江	（公認会計士）
	高 橋 かつ子	（市民公募委員）
	高 橋 温 子	（学生委員）
	本 多 滝 夫	（龍谷大学大学院法務研究科教授）
	森 岡 隆 司	（市民委員）
	山 本 輝 夫	（市民公募委員）

事務局 京都市環境局業務監理課
京都市環境局循環型社会推進部まち美化推進課

議事内容

- 1 家庭ごみ収集の現状
- 2 ごみ収集評価委員会の役割
- 3 市民アンケート設問項目
- 4 今後の審議スケジュール

内 容

1 開会

2 環境局長あいさつ

局 長： 本日は、御多忙中、また、誠にお出ましにくい時間にもかかわらず、御臨席を賜り、厚く御礼申し上げます。また、平素からの、本市環境行政への御指導、御鞭撻に対しまして、この場をお借りしまして、重ねて感謝申し上げます。

本委員会は、京都市におけるごみ収集業務の実施の状況について、市民サービスの向上の観点から点検と評価を行うために、新たに設置された委員会でございます。

委員の皆様方におかれましては、本委員会の趣旨を御理解いただき、快く委員への就任をお引き受けくださいますようお願い申し上げます。誠にありがとうございました。

さて、環境局では、本委員会の前身とも言えます「京都市ごみ収集業務改善検討委員会」の御提言を踏まえまして、昨年12月に、「京都市ごみ収集業務改善実施計画」を策定致しました。

この実施計画では、ごみの収集運搬を中心としたこれまでの業務にとどまらず、市民の皆様と共に汗することにより、「地球にやさしい環境共生のまちづくり」を進めていくことを目的として、「徹底した効率化」、「共汗（きょうかん）」、「市民感覚」、「人材育成と意識改革」をキーワードとする4つの基本方針のもと、今後おおむね5年間に取り組むべき施策を掲げています。

本委員会は、この実施計画に掲げました「市民感覚を重視したサービスの徹底」の一翼を担っていただくものであります。

また、京都市では、環境政策を市政のあらゆる政策の基本としていくため、来る4月に機構改革を行い、新たに「環境政策局」を設置し、日々のごみ処理から地球温暖化対策に至るまで、環境政策を一貫して担当することと致しました。「ごみ収集業務改善実施計画」に沿って現在進めておりますごみ収集業務の改善も、今回の機構改革と方向性を同じくするものであります。

この委員会は、まさに、京都市が市民の皆様と一緒に、ごみ収集業務の改善を進めていくための大きな一歩となる重要な取組です。

委員の皆様方には、活発な御議論をいただき、本市のごみ収集業務の改善のためにお力添えを賜りますようお願い申し上げます。簡単ではございますが、委員会開催に当たりましての私からのごあいさつとさせていただきます。

3 委員紹介

4 委員長選出

推薦により，本多委員を委員長に選出

5 委員長あいさつ

委員長： ただ今，委員長に選任いただきました本多でございます。ごみ収集業務については，先ほど紹介いただきました，京都市ごみ収集業務改善検討委員会からのかかわりでございます。今回は，その発展系とも言えます評価委員会の委員長という重要な職を，皆さんの御推挙により拝命することとなりました。若輩者ではありますが，職務を全うしたいと思います。

さて，私は法律学が専門ですが，今から10年ほど前，行政評価や政策評価といった言葉がはやりだしたころに，アメリカの行政評価について研究したことがございます。その経験をいかしていきたいと思えます。

具体的な評価指標は，環境局の方で色々と考案されて，その指標に基づく自己評価がベースになりますが，自己評価については，基本的に市民に対する説明責任を果たす必要があります。その説明責任は，一義的には京都市にあるわけですが，私たちは市民の代表として，説明を受け，それに対して質問をし，意見を述べ，提案をすることで，ごみ収集業務における説明責任を全うしてもらおうという重要な立場にあります。

ごみ収集業務については，専門家ではございませんので，皆さんに御協力いただいて，職務を全うしたいと思いますので，よろしくお願い致します。

6 事務局による資料確認

7 委員会設立の経過について概要説明

事務局から，「資料2」に基づき説明

8 会議の公開に関する要領について提案説明

事務局から，「資料3」に基づき説明

委員長： 非公開情報や個人情報等を取り扱う場合は非公開との提案でした。

会議の公開に関する要領について原案どおり承認することに御異議ありませんか。

委員一同： 異議なし。

委員長： それでは、原案どおりに承認することと致します。本日の会議では、特に非公開情報を取り扱いませんので、公開で行うことと致します。

本日は、報道関係からの傍聴及び写真撮影の申し出はございません。

9 家庭ごみ収集の現状について概要説明

事務局から、「参考資料1」から「参考資料4」に基づき説明

10 ごみ収集業務評価委員会の役割について概要説明

事務局から、「資料4」に基づき説明

委員長： 本委員会の使命について、環境局の役割との関係を含めて説明をしていただきました。

P D C Aというサイクルを構築するわけですが、ポイントは、やはり業務の安定履行の確保、サービスの質の向上、分別協力率や排出マナーの向上といったことにあると思います。業務の安定履行というのは、コンプライアンスの問題、つまり、決められたことをきちんと行っているかということです。これについて、今までは不十分な面があったと思います。

サービスの質の向上は、業務の安定履行からのプラスアルファとなるものですが、これについての意識も不足していました。コンプライアンスと質の問題は、日ごろの業務のあり方が問われるものです。

分別協力や排出マナーの向上は、職員のみならず、住民にもかかわってくるもので、京都市の掲げている3Rの政策を収集業務を通じて、いかに実現するかという環境政策の問題といえます。マニュアル等を実践できているか、サービスの質が向上し、市民の満足度が高まるかといった点で、収集業務を評価するだけでなく、京都市の環境政策の中で評価することが重要な意味を持つと思います。

ただ今の事務局の説明に対する御質問、意見はございますか。

委員： アンケートで市民の意見を聴き、業務の評価を行うということでした。業務評価を市民へのアンケート調査だけで行うのではなく、同じ質問項目でなくても良いので、委託している業者に対してもアンケートを行い、それらに京都市による自己評価を加えた3点を評価の材料としてはいかがでしょうか。

それから、アンケートの選択肢として、「よくできている」、「おおむねできて

いる」、「ふつう」、「不十分」、「全然できていない」という五つがあるのですが、このような選択肢にすると、大部分は、「ふつう」を選ぶと言われています。ですから、この「ふつう」という選択肢を外した4段階評価が良いのではないかと考えます。

事務局： 市民アンケートの選択肢については、本日いただいた御意見を踏まえて研究したいと思います。

それから、評価の材料としては、職員の評価、事業者の自己評価、市民アンケートの3点が考えられるのではないかと御意見をいただきました。こちらにつきましても研究して参ります。

委員長： 受託業者の自己評価についても、我々が評価するうえでの重要な資料になると思いますので、その点についても事務局で考えていただきたいと思います。

委員： アンケート等の結果を公表することによって説明責任を果たそうというお考えなのですね。ごみ収集業務の目指すべきものとして4点を挙げている中で、①の「業務の安定履行の確保」と、②の「市民感覚の徹底とサー星の品質向上」に焦点をあてて説明をしていただきましたが、③の「分別協力率の向上や排出マナーに関する啓発」と、④の「効率的な実施手法の確立」についても、報告されるのが良いと思います。

事務局： 特に、①と②を重視するとお話をいただきましたが、分別協力率の向上や排出マナーに関する啓発についても、これが十分に機能しているかについて、市民の皆さんの意識をアンケート調査によって把握しようと考えています。

効率的な実施手法の確立については、内部的にもデータの蓄積、分析が進んでいない部分もありますので、もう少しお時間をいただいて、データを蓄積し、用意ができましたら、この委員会で報告し、御意見を賜って参りたいと思います。

委員： 資料4の「評価委員会の役割」の中に、「評価の視点や点検項目に基づく業務の日常チェック」というところがあります。週に4回、家庭ごみの収集がありますが、可能な限り立ち会ってチェックするということになるのでしょうか。

事務局： 毎回、お立会いいただくことは難しいと思います。ですから、日常生活の中で、本日、お話をさせていただいた視点から業務を見ていただくというところで結構です。

委員：先だって、資料としていただいた、ごみ収集の作業風景のビデオを家族と拝見しました。その時に、視察ということで撮影のカメラがあり、普段とは作業の様子が違っているのではないか、という意見が出ました。

具体的には、普段は収集車を止めずに、常に低速で収集車を動かしながら、職員さんが袋を投げ込んで、袋の結び目が解けて中身がこぼれても、そのまま行ってしまうのに、ビデオでは、ちゃんとほうきを持って掃除をされていました。そんなこともありまして、実地視察よりも、むしろ日常チェックの方が、効果があると思いました。

事務局：ただ今のような声をこれからもいただきたいと思います。

委員長：確かに、誰かが見ているときと、そうでないときで行動が違うというのは、よくあることだと思います。

今のように、御意見がありましたら、適宜、事務局に報告していただきたいと思います。色々と情報を収集して、その情報を共有したいと思います。

委員：市民アンケートは、何人くらいを対象に行うのでしょうか。

事務局：具体的なサンプル数は決めておりませんが、基本的には調査対象を抽出する、サンプル調査を行う予定です。以前、京都市ごみ収集業務改善検討委員会で市民アンケートを行ったときは、サンプル数が2,000で、有効回答が1,000程度でしたので、今回も同じような規模になるかと思います。具体的なことは、これから考えていくことになります。

委員：毎回の収集作業を点検するとまではいかななくても、アンケート結果が理解できる程度には、業務のことを知るようにしたいと思います。

11 市民アンケート設問項目（案）について概要説明

事務局から、「資料5」に基づき説明

委員：設問数が多くなりすぎると、回答率が低くなってしまいうお考えはよく分かるのですが、せっかくアンケートを行うので、ごみ減量等に誘導するような、啓発効果のある質問があっても良いかと思います。

具体的には、先だって拝見しました「環境レポート」に書いてあったように、「買物の際には、買物袋を持参し、過剰包装やレジ袋の使用削減に努めていま

すか」、「シャンプーや洗剤等は詰め替えられるものを購入されていますか」、「食べ残しの削減や、水きりの徹底など、生ごみの減量に努めていますか」といった質問を設けるということです。生ごみの水切りを徹底するだけで、随分と重量が違ってくると思いますし、できるだけ、ごみの軽量化につながるような項目を設けてはいかがでしょうか。

事務局： 現在、京都市では、新しく「循環型社会推進基本計画」というものの策定を進めております。その中では、上流対策に力を入れるため、市民の皆さんの意識がどう変わっていくのかについて、別の部署でアンケートを実施しています。今後、新たな基本計画を作って参りますので、市民意識はそちらの方の質問項目にかかわってくると思います。本委員会では、ごみ収集業務の評価をしていただくことがメインになります。ごみ減量の意識については、既存のアンケートと重ならないような範囲で検討して参りたいと思います。

事務局： この委員会で行うアンケートには、まち美化事務所の仕事や、新たに委託した業者の仕事ぶりが、ごみの減量に役立っているのか、そのような観点で仕事ができているのかという形で、質問項目を入れる意味はあると思います。ただ、日常生活に関することについては、先ほど申しあげたように他の形でのアンケートで、別途、させていただきますので、この委員会では、少し絞り込んだ形でアンケートを作りたいと思います。

委員： アンケートの取り方は色々あると思いますが、どのような形で行うのでしょうか。私は、駐輪場の管理をしており、以前、駐輪場に関するアンケートを行ったことがあるのですが、朝などは皆さんお忙しくて、とてもアンケートへの回答をお願いできる状態ではありませんでした。このアンケートは、収集車の後をついていき、ごみ出しを行っている方に回答をお願いするのか、それとも、各家庭に配付して回答をお願いするのでしょうか。

事務局： その点についても、研究を重ねる必要があると思いますが、御指摘のあったように、忙しい時間帯にお願いするのは難しいと思いますので、郵送、あるいは、各家庭の郵便受けに投函させていただいて、御家庭でゆっくり記入していただき、郵送、あるいは、回収に伺うという方法をとりたいと思います。

具体的な数や配付方法については、もう少し研究させていただきたいと思います。

委員長： アンケートについては、技術的な課題があると思いますが、せっかく行うの

ですから、できるだけ公正で、かつ、回答が多くなるような工夫をしていただきたいと思います。

委員： 資料5の評価視点3に対応する市民アンケート設問、「ごみの減量やリサイクルに関する様々な取組が市民に十分お知らせできているか」というところでは、行政側がどれだけアピールできているのかを問うことになると思いますが、個人的には、プラスチック製容器包装ごみの分別を難しく感じています。ですから、「ごみを出す者の視点から、ややこしいと感じたことはありますか」、といったようにすると良いと思います。

事務局： 我々が作りますと、どうしても行政側の視点になってしまいますので、お答えいただく市民の方の視点に立てるよう工夫して参りたいと思います。

委員： プラスチック製容器包装ごみについては、いつも家内と「これはプラスチック製容器包装ごみだろうか。」と話をしながら分別しておりますが、なかなか難しい、面倒であると感じていますし、同じような感想をお持ちの方は多いと思います。

委員長： ごみの排出者の視点から尋ねる方が答えやすいのではないかと、いう貴重な御意見だと思います。不適正排出とは相関関係が出てきて、京都市の方から適切な啓発がされていないという意見が出てくるかもしれません。

委員： 私は、ごみ減量アドバイザーとして、まち美化事務所に勤務していますが、各戸収集がとて多くなっています。定点収集を進めなければ、収集業務が大変になりますし、また、コミュニティ形成の観点からも定点収集を推進すべきだと思うので、そのような考えにつながるような質問項目を加えていただきたいと思います。まち美化事務所には、時々、収集定点を変更してほしいという要望が届きますので、定点収集への完全移行は難しいと思いますが、少し表現を柔らかくしたうえで、定点収集の拡大について触れていただきたいと思います。確かに、各戸収集は、ごみの排出には便利であり、排出責任が明確になるという利点もありますが、定点収集の方が、コストも低くなるので、市民の方にもコスト意識を持っていただければと思います。

事務局： 収集方法については、地域事情等によって、定点収集を行っているところと、各戸収集を行っているところがございます。アンケートをどれくらい配布するか、どのような聞き方をするかということもありますが、少し考えてみたいと

思います。

委員： 私が、このアンケートに答えるならば、自分の回答が施策に反映されるのだろうかということを考えてしまいます。ですから、「京都市は市民の意見をごみ収集業務に取り入れようとしていて、意見を施策に反映させるつもりです」とアンケートの最初で強調してあると、回答する気になると思います。アンケートに答えても答えなくても構いませんというようなことでは、回答してもらえないと思います。また、学生だと、このような少し固い内容のアンケートには回答しないかもしれません。

委員長： 言葉だけではなく、実際にいただいた意見をどのように具体化させるのかということが問われてくると思いますので、我々も真剣に検討しなければなりません。

事務局： 現在、京都市が、このような新しい仕組みで取組みを始めていること、その一環としてのアンケートであることをしっかり説明して、アンケート用紙が捨てられることがないようにしたいと思います。

委員長： 一とおり皆さんから御意見をいただきましたが、後からも御意見が出てくるかもしれませんので、後日、事務局の方で集約していただけますか。

事務局： 本日いただいた御意見を含めて、5月中をめどに、アンケート項目を整理して、6月ないしは、7月にアンケートを実施して参りたいと思いますので、御意見がございましたら、事務局まで御連絡いただきたいと思います。

委員長： それでは、委員の皆様方は、御意見があれば、本日から3週間程度時間をいただいて、4月15日頃までに事務局へ御連絡いただくということにさせていただきます。その後、事務局で集約していただき、私と事務局とで協議を行ってアンケートの設計をして参ります。アンケートの実施前に、個々の委員に相談するという形で進めさせていただきたいと考えますが、御異議ございませんか。

委員一同： 異議なし。

12 今後の審議スケジュールについて概要説明

事務局から、資料6に基づき説明

委員長： 次回の委員会は、環境局による21年度上半期の履行状況を取りまとめる作業を経まして、11月くらいに開催するということでした。それまでの間、半年以上間隔が空いてしまいますので、事務局から実地視察など、現場の作業を委員の皆様に見ていただく機会を設けるという提案がございました。実地視察については、誰かが見ていると丁寧な作業をしてしまうので、参考にならないのではないかと御意見もありましたが、模範的な作業として見ていただいて、それと日常業務を比較していただくこともできるかと思います。事務局には、市民委員の皆さんに見ていただけるよう調整をお願いします。

事務局： 時期を調整致しまして、御連絡させていただきます。

委員長： ここまで1時間半程度、皆さんと議論して参りましたが、事務局から説明がありましたように、ごみ収集業務は市民の快適な生活環境維持のためには、1日も欠かすことのできない重要な業務であり、継続的、安定的に実施されることを最も重視する必要があると思います。今回、新たな事業者が参入され、今後も新たな事業者の参入が予想されますので、この評価委員会の使命は大きなものがあると思います。委員の皆様におかれましては、今まで以上に、ごみ収集作業や収集車の走行について、関心を持って御覧いただき、事務局に様々な御意見を寄せていただきたいと存じます。そして、情報を共有することで、京都市の業務に対して、公開、参加を強めていきたいと思っています。このような公開、参加、情報共有、そしてフィードバックというシステムづくりを事務局において考えていただくようお願いいたします。

事務局： 委員の皆様と連携を密にして工夫して参りたいと考えます。

13 閉会