

第1回京都市ごみ収集業務評価委員会

平成21年3月23日

職員会館かもがわ：大会議室

(次 第)

1 開会(17:00)

- (1) 京都市あいさつ
- (2) 委員紹介
- (3) 委員長選任
- (4) 委員長あいさつ

2 本委員会の設立に至る経過

3 会議の公開に関する要領

4 議事

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

5 閉会(18:30)

構成

- 資料1 京都市ごみ収集業務評価委員会委員名簿
- 資料2 評価委員会の設立経過
- 資料3 京都市ごみ収集業務評価委員会設置要綱
京都市ごみ収集業務評価委員会の会議の公開に関する要領
- 資料4 ごみ収集業務評価委員会の役割
- 資料5 職員等による点検項目と市民アンケート設問項目(案)
- 資料6 今後の審議スケジュール(案)

- 参考資料 1 ごみの収集の流れ
- 2 ごみの行方
- 3 まち美化事務所とクリーンセンター等配置図
- 4 ごみ収集作業

京都市ごみ収集業務評価委員会委員名簿

(五十音順, 敬称略)

氏 名	役 職 等
うえだ まり 上田 真理	市民公募委員
きだ きよえ 木田 喜代江	公認会計士
たかはし こ 高橋 かつ子	市民公募委員
たかはし はるこ 高橋 温子	学生委員
ほんだ たきお 本多 滝夫	龍谷大学大学院法務研究科教授
もりおか たかし 森岡 隆司	市民委員
やまもと てるお 山本 輝夫	市民公募委員

◆ 事務局

環境局業務監理課

環境局循環型社会推進部まち美化推進課

設立の背景

信頼回復と再生のための抜本改革大綱（平成18年8月）

環境局における「解体的」改革（26の具体的取組のうち21項目実施済み）

●不祥事防止に直結する取組

服務監察体制の強化 など

●業務改善・改革による市民 サービスの向上

まごころ収集、ノルマアップによる新規分別の実施、からすネットの片付け など

●ごみ収集業務改善検討委員会（平成19年5月設立）における将来像の検討

50%業務委託化など中長期的な改革策の方向性、市民サービスの向上策など

ごみ収集業務改善検討委員会報告書（平成20年6月提出）

京都市ごみ収集業務改善実施計画（平成20年12月策定）

★方針1 民間委託化の推進と新たな契約手法の導入

徹底した効率化

★方針2 地域との連携に基づく総合的な環境行政の展開

共汗（きょうかん）

★方針3 市民感覚を重視したサービスの徹底

市民感覚

【具体的な取組】

ごみ収集業務に関するPDCAサイクルの構築

ごみ収集業務評価委員会（仮称）の設立（平成20年度）

★方針4 人材育成と意識改革の徹底による組織の活性化

人材育成と意識改革

【ごみ収集業務の目指すべきもの】

ごみ収集業務を取り巻く状況

- 民間委託化の拡大による新規事業者の参入
- 市民ニーズ多様化、高度化
- 公衆衛生の確保や生活環境の保全に加え、循環型社会構築に向けた地域との連携の必要性の高まり
- 極めて深刻な本市の財政状況

① 業務の安定履行の確保

② 市民感覚の徹底とサービスの品質向上

③ 分別協力率の向上や排出マナーに関する啓発

④ 効率的な実施手法の確立

京都市ごみ収集業務評価委員会の設立（平成21年3月）

市民や学識経験者の参画の下、市民サービスの視点で業務を点検する業務評価制度を導入し、その評価に基づいて、継続的に業務の改善を行う仕組みを構築する。

ごみ収集業務評価委員会の役割

【事務局の素案】

- きれいに収集できているか。
- 運転に際して、他の車両や歩行者の妨げとなっていないか。
- 市民へごみの分別方法、減量方法等について十分な説明ができているか。
- 市民からの相談・要望等に丁寧でわかりやすい説明ができているか。

など

【業務の改善】

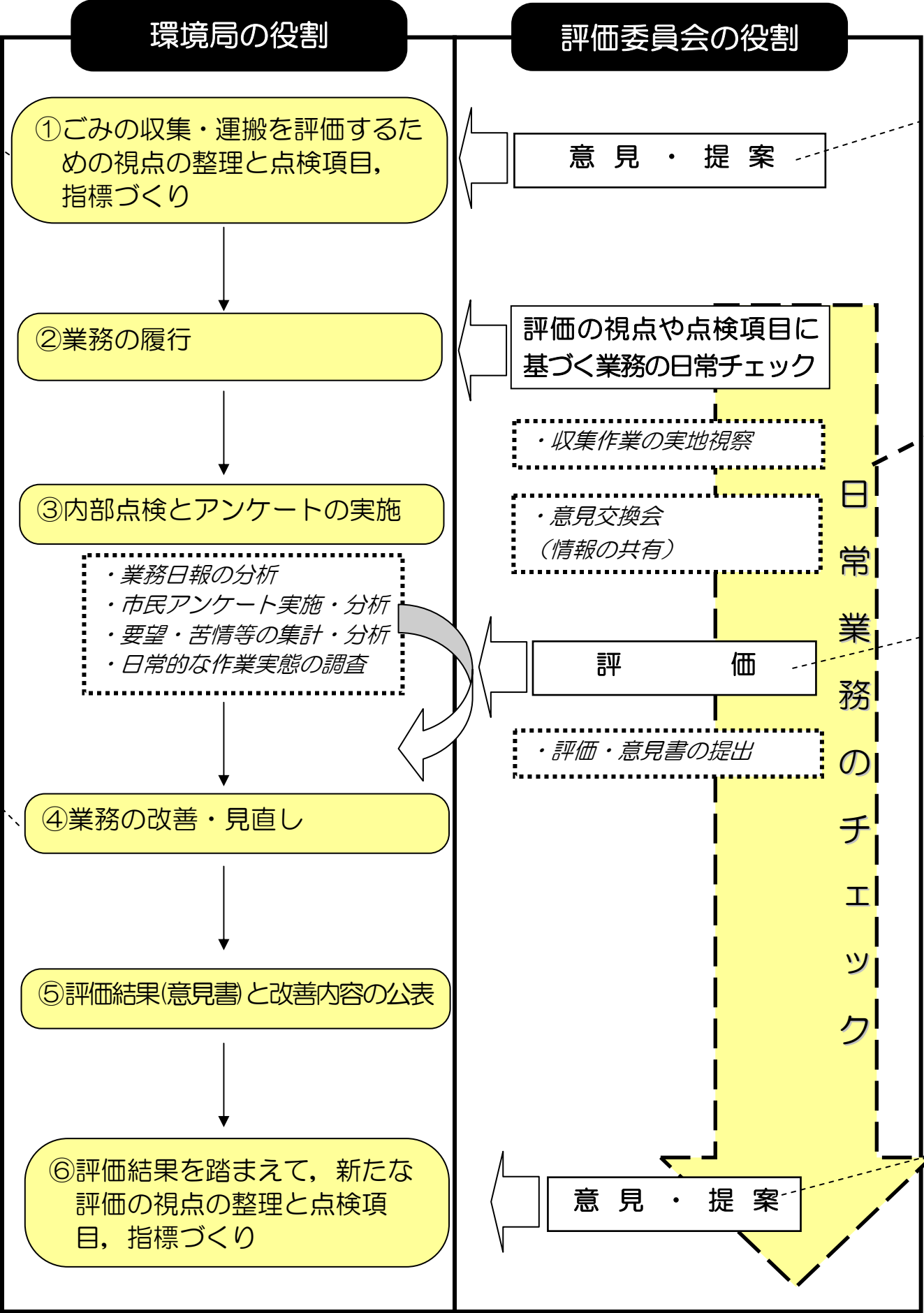
- 市民アンケートの結果や、評価委員会での意見聴取を踏まえて、業務を改善

(委託事業者による委託業務)

- ・ **委託事業者への指導**
- ・ 改善されない場合は**契約解除**
- ・ 次年度以降の**仕様書の改善**

(市職員による直営業務)

- ・ 日常の**業務監督・指導**に反映
- ・ 職員の**意識改革**
- ・ 業務の**仕組みの見直し**



【意見・提案の視点】

- ごみ排出者の視点で.....
 - ・ 「こんなことが困った。」
 - ・ 「こうしたらもっとよくなる。」
 - ・ 「こうしてほしい。」 など
- アンケートの設問項目
 - ・ 「わかりやすいかどうか。」
 - ・ 「もっとほかに設問はないか。」 など

【チェックの方法】

- 市民アンケート設問項目などに基づいて、日々の業務を観察する。

【評価の視点】

- 市民アンケートの集計結果、分析等を素材とした意見聴取
 - ・ 「おおむねアンケートの傾向と同じである。」または、「普段感じていることと違う。」
 - ・ 「こういうところを改善すべき。」 など
- ・ 「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。」などの回答の中で、「不十分」や「全然できていない。」とした具体的な事例に関する意見交換 など

【意見・提案の視点】

- これまでの評価結果を踏まえて.....
 - ・ 「こうしたらもっとよくなる。」
 - ・ 「こうしてほしい。」
 - ・ 「こんな視点で評価したらどうか。」 など

実施・点検項目と市民アンケート設問項目

資料5

評価視点1 業務の安定履行の確保

目標達成に向けた実施ポイント	実施・点検項目		市民アンケート設問	参考データ
マニュアルや仕様書に沿った作業の実施			①京都市のごみ収集車は、青色・白色・黄緑色の3色に塗装されたものを使用していますが、知っていますか。	
	(基本項目)		②このごみ収集車による作業において、ごみの散乱や収集し忘れもなく、きれいに収集できていると感じますか。	【具体的な事例】 【苦情内容・件数】
	①定曜日、定時間収集の確立	→	③ごみの収集し忘れはありませんか。収集日の夕方(4時頃)まで、ごみが残っていたことはありませんか。	
	②当日中の収集		—	
	③収集時間の遅延防止		④収集作業中に、ごみが飛び散るなどして他の車両や歩行者の通行の妨げになったり、危ないと感じたことはありますか。	【具体的な事例】
	④所定時間内の搬入	→	⑤分別がなされていない等の不適正な排出に対しては、収集せず、ごみ袋に取り残した理由を書いたシールを貼っていますが、シールが貼ってあるごみ袋を見たことがありますか。その際、収集しなかった理由は書かれていましたか。	【具体的な事例】 【市民への個別啓発件数】
	⑤周囲への安全配慮	→	⑥ごみの収集し忘れはありませんか。あった場合は速やかに対応できていると感じますか。	【取り残し対応件数】
	⑥ごみの飛散防止	→		
	⑦不適正排出への適切な対応	→	⑦作業に従事しているものは、作業にふさわしい服装をしていると思いますか。	
	⑧収集漏れ等の迅速な対応	→		
安全・親切・丁寧で美しい作業	(服装)			
	①被服の着用	→		
	②名札の着用			
	(安全運転)			
	①法定速度の遵守	→	⑧京都市のごみ収集車の運転について、スピードの出し過ぎ、無理な車線変更など乱暴な運転をしていると感じたことがありますか。	【具体的な事例】 【苦情内容・件数】 【事故・違反件数】
	②交通法規の遵守			
	③危険運転の禁止			
	④無理な追越し、割込みの禁止			

評価視点2 市民感覚の徹底とサービスの品質向上

サービスについて	(丁寧な作業)	→	⑨収集職員は、収集作業中に、自分から市民の皆様に声かけ、あいさつができていますか。	
	①市民へのあいさつ、声掛け		⑩カラス等によるごみの散乱を防ぐために、京都市では、概ね5世帯以上で利用されているごみ置き場ごとに、からすネット(防鳥用ネット)を無償で貸し出すサービスを実施しておりますが、このからすネット貸与制度について、ご存知ですか。	
	②からすネットの後片付け	→	⑪からすネット貸与制度を利用したいですか。	
			⑫からすネットがごみ袋にかぶせてある場合、作業員は収集後、ネットを元通りに後片付けしていますか。	
市民対応	③まごころ収集	→	⑬京都市では、平成20年1月から一人暮らしの要介護者や身体に障害がある方に対するごみ戸別収集サービス(まごころ収集)を開始し、平成20年12月現在 約950世帯で利用いただいておりますが、このサービスをご存知ですか。	
	①電話への迅速な応答	→	⑭まごころ収集を利用したいですか。	
	②名前の申告	→	⑮電話に出るまでお待ちすることはありませんでしたか。	
	③親しみやすい対応	→	⑯電話に出た職員は名前を名乗ることができていましたか。	
職員研修・教育	④丁寧な対応	→	⑰職員の対応はいかがでしたか。わかりやすく説明ができていましたか。	【具体的な事例】
	①研修(安全運転、安全作業)			【研修開催実績】 開催テーマ、回数、 受講者数
	②研修(ごみ排出ルール)			
	③研修(ごみ減量・リサイクル)			
	④環境関連の検定試験の受験奨励			【資格取得の状況】 受験者数、 資格取得者数

評価視点3 分別協力率の向上や排出マナーに関する啓発

ごみ排出に関する市民への指導・啓発機能	①地域のごみの排出状況の把握に努めているか	→	⑱紙パック、乾電池、使用済みてんぷら油の回収などごみの減量やリサイクルに関する様々な取組みが市民に十分お知らせできているかの視点に関する質問	【ごみ量調査の実施状況】 【情報発信の状況】 ニュースレター発行回数
	②地域のごみの排出状況を市民に情報発信しているか			
	③ごみの出し方など地域への説明会等は実施しているか			

その他、本市のごみの収集作業や減量・リサイクルに関する意見を自由にご記入ください。