

第2回「京都市ごみ収集業務評価委員会」議事録

日時 平成21年11月13日（金） 午前10時～正午

場所 京都市役所 寺町第1, 第2会議室

出席者（敬称略 五十音順）

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

事務局 京都市 環境政策局 環境企画部 業務監理課
京都市 環境政策局 循環型社会推進部 まち美化推進課

議事内容

- 1 第1回評価委員会以降の取組報告
- 2 平成21年度上半期の業務履行に対する評価
- 3 今後の審議スケジュール

内 容

○ 開会

○ 環境政策局業務改善担当局長あいさつ

局 長： 本日は、不安定な天候でお出ましにくい中を御出席賜りありがとうございます。ごさいます。

3月に第1回目の評価委員会を開催し、京都市のごみ収集業務をどのように評価するのかということについて、御議論いただきました。それ以降も、実地視察も含めて意見交換会等に参加していただき、日常的に京都市のごみ収集業務について、非常に観察力を持って、関心をお示しいただいていることに対してありがたいことだと感じております。後ほど、事務局から説明を致しますが、この間、市民アンケートを実施し、市民の皆様から非常に貴重な御意見をいただくことができました。詳細は省きますが、有効回答の1,371件という数字以上に、アンケートの中の記述欄に色々な意見を書いていただきました。その数は、1,700件程あったと思いますが、その一つ一つを拝見し、我々の仕事がどのように見られているのか、また、まだまだ改善する余地があると実感し、身が引き締まる思いでございます。業務の状況はおおむね良くなったが、まだまだ運転が荒い、ごみの分別方法が良く分からないといった御意見がございました。この評価委員会の中でも十分に御議論をいただき、私どもの業務改善にぜひ生かしていきたいと思っております。

京都市のごみ収集業務は、直営、庸車、委託のそれぞれが、役割を持ち、がんばっております。甘い言い方なのかもしれませんが、委員の皆様におかれましては、厳しくも暖かい御指導をいただきたいと思っております。我々は、コストも含めて、市民に評価される仕事をしていきたいと思っております。そういった仕事を通じて、我々がこの仕事に誇りを持てるような形にしていきたいと思っております。そのためには、皆様から厳しい御意見をいただければ幸いです。少し長くなりましたが、冒頭のあいさつとさせていただきます。

○ 事務局出席者紹介

○ 第2回委員会の到達点の確認

委員長： 皆さん、おはようございます。3月以来、約半年ぶりの開催ということで、その間、皆様方におかれましては、意見交換会に実地視察と3回お集まりいただいております。私は、出席することができませんでしたが、事務局からお話

をうかがいました。非常に精力的に活動をしていただきありがとうございます。その成果を踏まえて、本日の会議を開きたいと思います。

本日の会議の目的は、皆さん、すでに御存知のように、市民生活に大変関わりの深い業務を、市民感覚で評価、点検し、京都市の業務改善につなげることであります。

PDCA サイクルと言われる中の「CHECK (チェック)」の役割を果たすのが本委員会であります。私どもの活動は、1年をサイクルとしておりますので、今日は上半期の業務の総括ということになります。皆さんから忌憚のない意見をいただいて、下半期に生かしていただきたいと思います。

本日の委員会における意見については、上半期の評価・意見書として取りまとめ、京都市に提出し、業務改善の取組に反映していただきたいと思います。

それでは、まず、最初に今日配布されました資料の確認から行いたいと思いますので、資料確認を事務局からお願いします。

○ 事務局による資料確認

○ 会議の公開について確認

委員長： 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。

○ 傍聴者への注意事項の説明

事務局： それでは、傍聴者の皆様にお配りしております「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」に基づき、傍聴に関する注意事項についての説明を行います。

傍聴者の方々は、職員の指示に従うとともに、次の事項を守り、傍聴していただくようお願いします。

会議における発言に対して、拍手その他の方法により賛否を表明しないこと。

会議場において発言しないこと。

みだりに席を離れないこと。

飲食又は喫煙をしないこと。

携帯電話その他音の発生する機器の電源を切ること。

会議場において撮影、録音その他これに類する行為をしないこと。ただし、委員長の許可を得た者は、この限りではありません。

このほか、会議の進行の妨げとなり、又は他の傍聴者の迷惑になる行為をしないこと。

以上でございます。

○ 第1回評価委員会以降の取組について

委員長： それでは、本日の議事に移りたいと思います。

議事については、次第の2の(1)から(3)までありますが、まず、次第の2(1)「第1回評価委員会以降の取組」について、事務局から説明願います。

事務局から、資料1に基づき説明

委員長： ありがとうございます。意見交換会を積極的に行っていただき、また、暑い中、実地視察を行っていただきありがとうございました。

ただ今、主な意見については御紹介いただきましたが、委員の方で補足することはありますか。なければ、これを踏まえて、評価を行っていただきたいと思えます。

続いて、(2)「平成21年度上半期の業務履行に対する評価」についてですが、まずは、「市民アンケート調査結果」について、事務局から説明願います。

○ 市民アンケート調査結果について

事務局から、資料2-1, 2-2, 2-3に基づき説明

委員長： ありがとうございました。

それでは、今、御紹介いただいたアンケート結果と分析結果を基にしながら意見交換をしていきたいと思えます。

委員： アンケートの自由記述欄では、収集車に関する意見が多かったように思えます。収集車は、車体の大きさや、収集定点ごとの停車、車線変更等の特有の動きがあり、普通の車と違う部分があるので、どうしても印象が悪くなりがちだと思います。あいさつをするなど、感じの良い応対をすれば印象が良くなると思うので、運転に気を付けつつ、態度の面でカバーすれば良いと思えます。

委員長： ありがとうございました。

運転マナーが悪く見える一因に、収集作業の特殊性があるのではないかとこの御意見でした。

委員： 私は、自由記述欄に関心を持って、アンケート結果を拝見しました。アンケートの中で、まち美化事務所に関する質問があるのですが、市民にとっては

収集車や職員さんが窓口になっているようで、まち美化事務所の認知度は低いと痛感しました。

また、カラスネットの認知度が5割ほどだったので、PRに力を入れていただきたいと思います。

ペットボトルとプラスチック製容器包装ごみの分別の仕方が分かりにくいという意見が多くありました。私自身は、このような会議に出席したり、京都市が作成されたチラシを見て勉強をしました。ただ、チラシについては、ページ数が多く情報量が多いと子育て中の若い夫婦等の忙しい方は読もうという気持ちにならないかもしれません。ですから、1枚程度に情報を絞り込んでいただくと良いと思います。

また、プラスチック製容器包装ごみの収集時間が午後の遅い時間帯になる事情については、家庭ごみを収集し終わった収集車を洗い、その後にプラスチック製容器包装ごみの収集を行っているからだという説明があり、理解をしておりますが、夕方や夜間に収集を行うことはできないのでしょうか。プラスチック製容器包装ごみは軽いため、風に飛ばされて道路に散乱することもあります。マンションによっては、管理人がネットを使うなど、対策を講じているところもあるようですが、道路を歩いていると、風のためにごみ袋が散乱している状況を目にすることもあります。現在、ごみは朝に出すようになっていますが、ごみを出す時間を見直すことはできないのかという素朴な疑問であります。

委員長： ありがとうございます。

いくつか御意見を述べていただきました。事務局として、すぐにお答えできるものと、そうでないものがあるかと思いますが、補足の説明がありましたらお願いします。

事務局： まち美化事務所については、現在は収集車両が発着する基地としての機能が主ですが、今後は地域の方への啓発等を通じて、親しまれる存在を目指したいと考えています。来年の4月から、区役所や支所に環境政策局の職員を配置して、市民の方からの御相談にお答えできる窓口を設置して参りたいと考えています。

事務局： 収集車の運転については、アンケート結果によると3割程度の方から、運転が乱暴であったり、スピードを出し過ぎているとの御指摘をいただいています。収集車の車体が大きいと、威圧感を感じやすく、乱暴な印象を受けてしまうのかもしれませんが、スピードを出し過ぎたり、急な車線変更をしたりするという事例があるのも事実です。これについては、日々、指導するとともに、

市民の方から通報があった時には、直営、庸車、委託の区別なく、各まち美化事務所に情報を入れています。先ほど御指摘いただいた、市民の方に接する日ごろの態度については、以前に比べると良くなったと評価をいただいておりますが、更に向上に努めたいと考えています。

また、カラスネットの認知度の低さについては、PR不足であると認識しております。これについては、毎年、年末年始の収集日の変更についてのチラシを各戸に配布しているのですが、今年から、その中に「カラスネットの貸出しを行っています。」という記事を載せようとしています。このように、あらゆる機会を捉えてPRしていこうと考えています。

プラスチック製容器包装ごみの分別方法については、分かりにくい点がありましたので、今年の2月に啓発用のチラシを作成し、各戸に配布したのですが、しっかり目を通していただくということは、お忙しい中ではなかなか難しいかもしれません。今後も啓発方法を考えながら、粘り強くお知らせしていく必要があると思います。また、単に市民しんぶんの中に折り込むだけでなく、まち美化事務所の方から町内会等の会合に参加していき、そこで説明をするということが一番分かりやすいと思うので、それらにも取り組んでいきたいと思っております。

夜間収集については、全く不可能なわけではありませんが、暗い中での収集による危険、騒音やコストの問題もありますので、一足飛びに夜間収集を行うことは難しい状況です。

委員： 資料に別紙1として、上京まち美化事務所が作成したチラシをつけていただいておりますが、これは非常に分かりやすく作られていると思います。

事務局： これは、上京まち美化事務所が独自に作ったものです。このような分かりやすいチラシを他のまち美化事務所にも広げていきたいと思っております。

委員長： どうもありがとうございました。

アンケート結果については、事務局に、直営と委託に分けて分析した資料を作成していただいております。ごみ収集業務は、今年度から入札を行っており、新たに参入してきた業者も業務を行っております。業者の履行状況についての評価も行いたいと思っておりますので、この点についても御意見がありましたらお願いいたします。

委員： 委託業者に限ったことではないのですが、収集車のハザードランプや指示器の表示をきちんと行っていただきたいと思っております。ハザードランプ等による表

示がなく停車していると、後続車からは収集を行うために停車しているのかどうかが分かりませんので、周囲への配慮という点で徹底していただきたいと思いをします。

ごみ袋が常に置かれている収集定点を見ることがあるのですが、収集日を知らない方がいるからではないでしょうか。収集後にごみ袋を出していることもあるのですが、学生マンション等の前に、常にごみ袋が残っているということは、収集日を知らない住人がいるからかもしれません。収集を行っている方なら、常にごみ袋が置かれている箇所は御存知だと思うので、そのような地域で収集日の周知を図る等されてはいかがでしょうか。また、啓発シールについても、知らない方が多いと思うので、市民しんぶんやチラシ等で教えていただけると良いと思います。

また、まち美化事務所の存在があまり知られていないようなので、市役所前でのフリーマーケットに倣って、それぞれのまち美化事務所でフリーマーケットを開催されてはいかがでしょうか。そうすれば、まち美化事務所の存在も知れ渡りますし、フリーマーケットの会場で、ごみの分別についての説明を行うと効果もあると思います。

委員長： ありがとうございます。

気付きにくい視点からの御意見であったと思います。また、まち美化事務所のPRについてのユニークな御意見もいただきましたので、事務局で御検討いただければと思います。

事務局： 貴重な御意見をありがとうございます。まち美化事務所からも積極的に市民に対して啓発活動等を行っていくべきだと思っていますので、色々な観点から考えていきたいと思っています。

委員長： 事務局に、アンケート結果を直営と委託とに分けて分析をしていただいたところ、両者に大きな違いはないという結果になっていますが、この点についてはいかがでしょうか。

委員： 実地視察を行った際に、委託業者が、分別が不十分なごみを収集している場面を見たので、指導の徹底が必要かと思いをします。

委員長： 他の委員の方はどのようにお考えでしょうか。

委員： 視察を行った際に、そのようなことがあったと思います。

収集車については、直営も委託も塗装が同じで、違いといえば側面に業者名が書かれているくらいだと思います。市民には直営の車両と委託の車両の違いは分かりにくいと思うので、側面に業者名が書かれていることを市民にお知らせしてはどうでしょうか。

先ほどの話に戻ると、委託業者は、ごみの取り残しをしないようにと言われたことを実践されているのかとも思いますが、指導の徹底は必要だと思います。

事務局： 新規参入業者も既存の業者も含めて、委託業者には不適正な排出物については啓発シールを貼って取り残しをするように求めています。直営と委託との間で差があってはいけませんので、今後、そのようなことがありましたら、通知を出す等して徹底を図っていきたいと思います。

委員： カラスネットの認知度が低かったという話がありましたが、カラスネットは後片付けが面倒なのです。私は、町内会の会長を務めておまして、2年前に町内で4枚ほどお借りしたのですが、現在も使っているのは1箇所だけになっています。実際にネットを使ってみたところ、後片付けが面倒で、結局使うことをやめたということでした。ごみの収集場所を見ていると、カラスネットにも、いくつかの種類があるようで、ワイヤーが入っているのか、片付けやすい構造になっているものもあるようでした。片付けやすいということは、利用しやすいということでもありますので、カラスネットについては、PRとともに使いやすさを考慮されてはいかがでしょうか。

PRについては、プラスチック製容器包装ごみの収集時間が遅くなる理由についても必要ではないかと思いました。先ほど話題に出ていましたが、私も、家庭ごみを収集し終わった収集車を洗い、その後にプラスチック製容器包装ごみの収集を行っているという説明を聞いて、初めて収集時間が遅くなっている理由を知りました。プラスチック製容器包装ごみの収集時間の遅さについては、地元の会合等でも話題になることがあります。その際に、まち美化事務所でお聞きした理由を説明すると、皆さん納得してくださいます。収集が遅くなる理由が分かれば理解も得られると思うので、もっと収集時間が遅くなる理由を市民しんぶん等で知らせるようなら良いと思います。せつかくの取組が市民に理解されず、苦情ばかりというのはもったいないと思います。

事務局： おっしゃっていたカラスネットは、おそらく京都市が貸与しているものではなく市販されているものだと思いますので、どのような物なのかは調べて

おきたいと思います。PRについても、あらゆる機会を通じて努めていきたいと思います。

委員： アンケートの結果については、どのような意見が出ているのかと大いに関心を持って拝見しました。全体的に高評価であったと思いますが、細かい点を見ると、改善の余地もあると思います。評価が良かった、で終わってしまうのではなく、このアンケート結果をどのように生かすのかということが、次の問題として出てくるとと思います。市民しんぶん等で結果を知らせていくことも大事ですし、業者の方には結果についてのコメントを付けたうえで知らせていただきたいと思います。1回のみアンケートとして終わらせるのではなく、今後も継続して、改善の状況が分かるようにしていただきたいです。

ごみの問題は、役所と業者、それに市民の協力が必要であると思います。市民は苦情や不満ばかりを言うのではなく、協力をするという姿勢が必要不可欠です。協力を求めるためにも市民しんぶん等によるPRは大切です。まち美化事務所をどのように活用するかがポイントになるように思うので、よく研究していただいて、ごみの問題や環境問題についても関わるようにされてはいかがでしょうか。

事業所等から出される事業系ごみについては、許可を受けている業者の方が携わっておられています。それらの業者の収集車も大きいですし、スピードや夜間に収集する際の騒音の問題もあると思います。それらの問題についても許可を与えている以上は、京都市の方で適切に指導を行う必要があると思います。

委員長： ありがとうございます。

ごみの問題は、役所、業者、市民という三者の協力関係が必要であるという御指摘でした。

業務履行状況の評価には、セルフチェックの実施状況とアンケート結果を照らし合わせる必要がありますので、その点について、事務局から御説明願います。

○ セルフチェック実施状況について

事務局から、資料3、4に基づき説明

委員長： ありがとうございます。

各まち美化事務所で行われているセルフチェックの実施状況とアンケー

ト調査結果との比較，そこから浮かび上がった課題と今後の取組について，事務局から説明していただきました。これらについて，御意見をいただきたいと思ひます。

委員： 資料4を見ると，「不適正シール貼付の徹底及び周知」について，直営と委託とで差が見られます。アンケート結果では両者に差はないので，委託業者の方が，業務を受託しているという関係もあつてか，少し甘くセルフチェックを行っているのかと思ひます。

カラスネットの片付けについても，委託の方がセルフチェックによる評価は高くなつていますが，市民からの評価は直営と変わらない結果となつています。現状を知るためには，アンケート結果を委託の方に見ていただくと良いかもしれせん。

委員長： この点については，いかがでしょう。

事務局： 先ほども，委託業者が分別の不十分なごみを収集しているのではないかという話が出ていました。カラスネットの片付けについても同じことが言えるのですが，シール貼付の基準というのがなかなか難しいのです。カラスネットについては，一つ一つを丁寧に片付ける時間的余裕がありませんので，一般的には，道路の端に寄せることになると思ひます。委託業者についても，これらのことについては仕様書に盛り込んでいます。不適正な排出物へのシール貼付については，再度徹底を図るとともに，基準が明確でない部分もあるので，直営も含めて基準を統一して徹底していきたく思ひます。

委員長： 不適正シールについては，見たことがあるかないかという点において，極めて主観的なところがあります。不適正シールを貼るべきものに貼っていないと，市民は不適正シールを目にしなないことになるのです。ただ，明確に不適正だと分かるものについては，受託業者もシールを貼り付けていると思うのです。ですから，その点において，自分はシールを貼っていますというセルフチェックになるのでしょうか。量的な把握をしていないなら，シールを貼っている絶対量が少ないということも考えられます。不適正排出物に対して，シールを貼り付けて啓発を行う基準の見極めが難しいところだと思ひます。直営の基準が正しいのか，それとも受託業者の基準が正しいのか，分かりかねる部分があるので，その辺りについては，現場ですり合わせをされた方が良いと思ひます。

全体的に新規の受託事業者が厳しく自己評価を行っているようです。まだ，このような仕組みが始まって半年程度なので，もう少し様子を見ないと分から

ないかなと思います。

資料3の安全運転に関するところで、「抜け道をせず、幹線道路を走行し、安全走行に努めています。」という項目があり、新規の受託事業者による自己評価が下がってきています。また、基本項目に関するところで、「おおむね同じ時間帯にクリーンセンターへ搬入しています。」という項目があるのですが、これについても新規受託事業者の自己評価が下がってきているのです。関係性は分からないのですが、何らかの事情があって、収集が時間通りに行えず、抜け道を使ってクリーンセンターへ搬入しているということが考えられなくもありません。何か事務局で理由を把握していますでしょうか。あるいは、受託者は京都市の家庭ごみ収集に用いる車両を用いて、他の業務を行わない決まりになっているのですが、実は、京都市以外から請け負っている仕事があり、そちらの仕事をするために時間短縮を狙って、抜け道をしてしまうのかもしれない。また、市民からは、抜け道をしたり、急いでいるためにスピードを出し過ぎている収集車を見かけ、結果としてアンケートによる評価が下がってしまうということもあるかもしれません。

事務局： 原因を特定することは困難なのですが、ごみ収集業務は、祝日も行っているため、搬入時間の遅れについては、9月の連休時の渋滞が原因の一つとも考えられます。実際に、観光地を担当しているところからは、そのような報告を受けています。

委員長： 状況を把握して、適切に助言や指導をしていただきたいと思います。

本日、いただいた意見を総括すると、アンケート結果とセルフチェック結果を対比しても直営と委託の間に大きな差はなかったと思います。セルフチェックについては、色々と異論があるのかもしれませんが、委託業者についても、しっかり自己評価をされていると思います。ただ、不適正シールの貼付については、直営と委託とで貼付の基準が一致していない可能性もあるので、そこについては現場の方で話し合いをするなど、調整していただきたいと思います。それから、運転マナーなど、いくつかの問題も残っているので、それらについては改善の余地があると思います。また、市民の協力が欠かせない事項もあります。委員の間でも、啓発の仕方が十分でないなど、改善の余地があるのではないかという意見がありましたので、これについても考えていただきたいと思います。

アンケート調査結果からも、プラスチック製容器包装の分別ルールの啓発や拠点回収制度のPR不足が明らかになりましたが、ここで市民啓発及び周知に関する取組について、事務局から説明をお願いします。

○ 市民啓発及び周知に関する取組について

事務局から、参考資料に基づいて説明

委員長： ありがとうございます。

市民への啓発及び周知に関する取組について、事務局から説明をいただきました。この点について、御意見がありましたらお願いします。

委員： 別紙7の「右京まち美化事務所だより」は、とても良いと思います。これは、すべてのまち美化事務所で行われているのでしょうか。

事務局： これは、各まち美化事務所を取組を始めたところです。資料としてお渡ししているものは、学区ごとに行った調査結果を載せているものです。

委員： できるだけ早く、すべてのまち美化事務所を取組を始めていただきたいと思います。

また、チラシには、まち美化事務所の電話番号とともに「お気軽にお問合せください。」等の一言を添えれば良いと思います。

事務局： 参考にしたいと思います。

委員長： 委員から、分かりやすい、できるだけ早く、すべてのまち美化事務所を取組を始めてほしい、といった意見が出されましたので、これらの声を参考にして、今後の啓発活動に努めてください。

本日、これまでいただきました御意見を取りまとめ、評価・意見書として、京都市に提出したいと存じます。京都市では、これを市民の皆様へ公開するとともに、改善に取り組んでいただきたいと思います。

評価・意見書については、具体的には、来週中に事務局に取りまとめていただき、それを皆様へ個別にお諮りし、その後は、私と事務局とで協議し、今月中を目処にまとめるという形で進めさせていただきたいと考えますが、御異議はございませんか。

委員一同： 異議なし。

委員長： ありがとうございます。

それでは、最後に「今後の審議スケジュール」について、事務局から説明を

お願いします。

○ 今後の審議スケジュールについて

事務局から、資料5に基づき説明

委員長： 次回の委員会は、来年の5月に開催するということでした。委員の皆様におかれましては、引き続き今年度下半期の業務の点検をお願いします。

日程については、御意見はございませんか。

委員： 委員会として、まち美化事務所の職員が、市民に対してどのようなことを求められているのかを聞く必要があると考えていたのですが、ヒアリングの場があるということで安心しました。我々が一方的に意見を言うのではなく、職員の声も聞くべきだと思います。

事務局： そのような御意見もございますので、次回の委員会では、事業者や本市の職員へのヒアリングを予定しております。手法については、また、相談させていただきたいと思います。

委員長： ヒアリングには、委員も加わることになるのでしょうか。

事務局： 一つの案として、次回の委員会に事業者の方や職員に出席していただくということを考えています。会議の時間のこともあるので、手法につきましては委員長とも相談させていただきます。

委員長： 長時間に渡る御審議をありがとうございました。

本日の議題はすべて終了しましたので、これで委員会を閉会致します。