

平成 2 1 年度上半期の業務履行に対する評価・意見書

京都市ごみ収集業務評価委員会は、平成 2 1 年 1 1 月 1 3 日第 2 回評価委員会において、市民アンケート調査結果や京都市職員及び委託業者によるセルフチェック結果等により、平成 2 1 年度上半期の業務履行に対する評価を行った。

アンケート調査結果によると、直営収集と委託収集における特段の傾向の差は見受けられず、ともに丁寧な作業という点においては、おおむね良好と言える。

また、新規事業者についても、傾向として既存の委託事業者と特段の差異もなく、粗雑履行も見られなかった。

しかしながら、セルフチェック結果とアンケート結果とが相違する部分も見られることから、この相違については十分に認識されたい。

これらのアンケート調査及びセルフチェックについては、今後も継続実施し、その結果を京都市職員や委託事業者の業務改善に役立てることが重要である。

業務改善を行うに当たっては、実施主体である京都市や事業者だけではなく、サービスとコストのバランスという観点では、市民の理解と協力が不可欠である。そのためにもアンケート調査結果等の情報公開を積極的に行うことが必要である。

以下に、検討の結果、明らかとなった課題に対しての意見を付すので、改善に努められたい。

意見 1 : 運転マナー

アンケート結果において、スピードの出し過ぎや無理な車線変更等の運転を見たことがあるという意見が 3 割ほどある。その一方で、セルフチェックにおいては、おおむね安全運転ができているとの評価がされており、市民の意識と差異が生じている。

ごみ収集車は、車両の構造上、威圧感があるため、自家用車等と比べ、実際の運転よりもスピードが出ている等の悪い印象を持たれやすい。そのため、ハザードランプ等の的確な作動やカーブを丁寧に曲がるといった更なる運転マナーの向上を図ることに加えて、手合図や挨拶等を行うことで、相手に与える印象もよくなると思われるので、併せて励行されたい。

また、セルフチェックにおいては、例えば、「搬入時間の遵守」と「抜け道を通行していない」などの関連があると思われる項目を総合的に分析し、原因を究明するなど、業務改善の点検の一つとして、活用されたい。

意見 2：プラスチック製容器包装の分別ルール of 徹底

アンケート結果において、プラスチック製容器包装の分別が分かりにくいとの意見が 3 割ほどある。また、自由意見欄においても、プラスチック製容器包装の分別方法の周知を求める意見が多かった。

啓発用のチラシについては、写真やイラストを活用したり、情報量を絞り込むなど市民に分かりやすい工夫が必要である。その点において、上京まち美化事務所で作成されているプラスチック製容器包装の啓発チラシは、非常に分かりやすい。市民や現場からの意見も取り入れて、より積極的な啓発に努められたい。

意見 3：拠点回収制度及びカラスネット貸与制度の PR

アンケート結果において、拠点回収制度及びカラスネット貸与制度について、利用していない、制度を知らないという意見が半数あるため、あらゆる機会を通じて、制度周知に努められたい。

意見 4：不適正排出物へのシール貼付

不適正シール貼付に関するセルフチェックによると、京都市職員と委託業者との間で達成度の意識に差が見られる。

これは、不適正排出物に対する判断基準が、京都市職員と委託業者で統一されていないことに起因すると思われるため、この統一を図ったうえで、シール貼付による排出ルールの啓発が徹底できるよう、改善に努められたい。

また、不適正排出物にはシールを貼付して取り残すといった取組を行っていることを、より市民にアピールすることも必要である。

意見 5：カラスネットの片付け

アンケート結果において、カラスネットの片付けが不十分となっている一方で、セルフチェックにおいては、おおむねできているとの評価がなされており、市民の意識と差異が生じている。

貸与するカラスネットの形状を、より使いやすいものに工夫するなどの検討とも合わせて、改善を図るよう努められたい。

意見 6：その他

アンケート結果において、まち美化事務所の所在地を知らないという意見が 4 割ほどあるが、まち美化事務所において、フリーマーケット等のイベントを行うことによって、より存在をアピールできると思われるので検討されたい。