

第 1 回評価委員会以降の取組について

1 意見交換会

(1) 第 1 回意見交換会

ア 開催日 平成 21 年 6 月 1 日

イ 内 容 市民アンケート案及び日常生活の中でごみ収集業務を点検・観察した結果について意見交換を行った。

（主な意見）

- 以前に比べると、最近は、きれいにごみ収集が行われている。
- 収集時にごみが散乱することについては、ごみ袋の口がきちんと結ばれていないなど、排出者の責任によるものも多い。それらについての啓発が必要かもしれない。
- こちらから職員に呼びかければ、会釈は返ってくるようになっている。
- 収集現場を見ることは少ないが、職員が市民に声をかけている場面は見たことがない。
- 後続車両がある中で、カラスネットを丁寧に片付ける時間的な余裕はないと思う。

(2) 第 2 回意見交換会

ア 開催日 平成 21 年 7 月 23 日

イ 内 容 実地視察をふまえて、ごみ収集業務について意見交換を行った。

（主な意見）

- 新規業者は、手際よく作業を行っているように見えた。
- 指定袋に入れられていない傘や蛍光管を収集していたので、業務に対する知識が不足しているのではないかと感じた。市職員と共通の知識を持つ必要がある。
- 市職員による作業は、車両誘導などにおいて安定感があつた。
- 正しいごみの出し方などについて、定期的な啓発が重要だと感じた。
- 家庭ごみを収集した後に、収集車を洗っているため、プラスチック製容器包装ごみの収集が午後からになっているということを積極的に PR した方が良い。

(3) 第 3 回意見交換会

ア 開催日 平成 21 年 11 月 5 日

イ 内 容 市民アンケート結果などの説明及び意見交換を行った。

2 ごみ収集業務実地視察

(1) 実施日 平成 21 年 7 月 23 日

(2) 内 容 伏見まち美化事務所管内にて、新規委託業者及び本市職員によるごみ収集業務の視察を行った。

（視察を行った業務）

- 集合住宅におけるコンテナ収集
- 一般住宅地における定点収集、各戸収集
- 収集後の状況（カラスネットの片付け、散乱したごみの片付け）
- クリーンセンターへの搬入状況

京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査 <概要>

1 調査目的

本市のごみ収集業務について，市民の皆様の御意見をお聞きし，業務の改善に生かすことにより，市民サービスの向上を図り，より満足度の高い業務を実現するため。

2 調査概要

(1)調査対象 市内全域 3,000 世帯

行政区	調査数（世帯）	行政区	調査数（世帯）
北 区	270	下京区	150
上京区	180	南 区	190
左京区	330	右京区	430
中京区	180	西京区	300
東山区	100	伏見区	500
山科区	370	合 計	3,000

(2)調査方法 まち美化事務所の職員が，調査票を直営収集，委託収集，各々の収集区域ごとに無作為に配付し，回収は郵送により実施

(3)調査期間 平成 21 年 6 月下旬～7 月 27 日

(4)回収状況 回答数 1,371（回収率 45.7%）

(5)主な調査項目

ア 安全・親切・丁寧で，美しい作業について
「きれいな収集ができていますか。」 など

イ 市民対応について
「電話や来所時に，丁寧で，わかりやすい対応ができていますか。」 など

ウ ごみの分別や拠点回収に関する意識について
「プラスチック製容器包装の分別は分かりやすいか。」 など

(6)明らかになった主な課題

ア 運転マナーの一層の向上
イ プラスチック製容器包装の分別ルールの啓発
ウ 拠点回収制度及びカラスネット貸与制度の P R

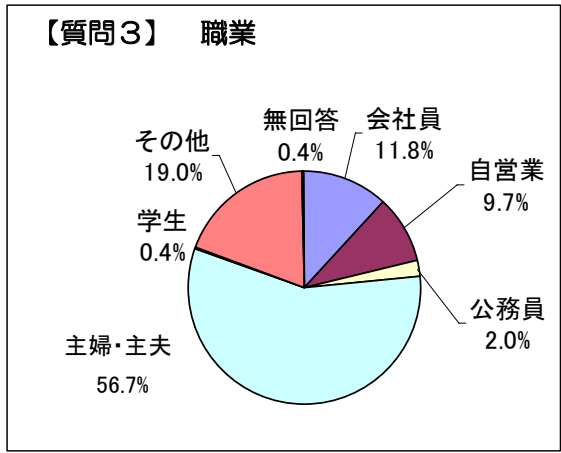
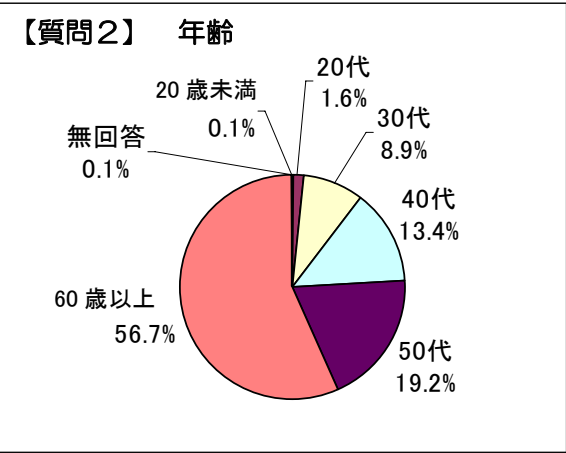
(7)設問項目一覧

分野	設 問
回答者の属性	質問 1 性別
	質問 2 年齢
	質問 3 職業
丁寧な作業	質問 4 市収集車の認知度
	質問 5 きれいな収集
	(副問) 「きれい」と感じない理由
	質問 6 ごみの取残し
	(副問) 取残しの理由
	質問 7 安全に配慮した収集
	(副問) 危険と感じた理由
	質問 8 不適正排出ごみへのシール貼付
	(副問) 収集できない理由のシールへの記載
	質問 9 丁寧な作業（昨年との比較）
	(副問) 良くなった理由，悪くなった理由
安全運転	質問 10 スピードの出し過ぎ，無理な車線変更
	質問 11 運転マナー（昨年との比較）
	(副問) 良くなった理由，悪くなった理由
市民サービス	質問 12 声かけ，あいさつ
	質問 13 カラスネット貸与制度の認知度
	質問 14 カラスネットの片付け
市民対応	質問 15 まち美化事務所の認知度
	質問 16 電話対応
	質問 17 電話，来所時の分かりやすい対応
ごみの分別や拠点回収に関する意識	質問 18 収集日以外の排出
	質問 19 プラスチック製容器包装の分別のわかりやすさ
	(副問) 分かりにくいと感じる理由
	質問 20 リユースびんの拠点回収の認知度
	質問 21 使用済み蛍光灯の拠点回収の認知度
	質問 22 使用済みてんぷら油の拠点回収の認知度
	質問 23 分別等の情報の入手先
自由意見	質問 24 ごみ収集，減量，リサイクル
	質問 25 まち美化事務所の仕事，サービス
	質問 26 その他

3 主な回答結果

(1) 回答者の属性

【質問１】 性別 女性 74.3%
男性 25.7%



(2) 丁寧な作業

【質問５】 きれいなごみ収集作業が、「できている」、「おおむねできている」が96.2%

きれいなごみ収集作業が「できていない」、「ほとんどできていない」は2.8%で、きれいと感じない主な理由は、「カラスや猫等によるごみの散乱」等であった（質問５副問）。

【質問７】 ごみ収集作業による通行の妨げや危険を感じたことは、「ない」、「ほとんどない」が87.8%

危険を感じたことが、「よくある」、「時々ある」は、7.4%で、その主な理由は、ごみの積み込み作業ではなく、「収集車の停車マナーの悪さ」や「スピードの出し過ぎ」等であった（質問７副問）。

【質問９】 ごみ収集作業の丁寧さが昨年と比べて、「良くなった」、「やや良くなった」が49%

良くなったと感じる主な理由は、「収集後の散乱がないこと」や「積み込みの丁寧さ」、「収集時の作業員の態度が良いこと」等であった（質問９副問）。一方、「悪くなった」、「やや悪くなった」は0.5%であり、その主な理由は、「収集後の散乱が目立つこと」等であった。（質問９副問）。

(3) 安全運転

【質問１０】 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、「よくある」、「時々ある」が29.5%

スピードの出し過ぎ等を見たことが、「ない」、「ほとんどない」は58.9%であった。

【質問１１】 運転マナーが昨年と比べて、「良くなった」、「やや良くなった」が30.8%

良くなったと感じる主な理由は、「運転の丁寧さ」や「歩行者等への配慮が感じられるようになったこと」等であった。一方、「悪くなった」、「やや悪くなった」は2.5%で、その主な理由は、「スピードの出し過ぎ」や「無理な車線変更」等であった（質問１１副問）。

(4) 市民サービス

【質問１２】 作業員が作業中に声かけ、あいさつを「している」、「おおむねしている」が18.4%

作業員による収集作業中の声かけ、あいさつについては、収集作業中に声かけやあいさつをするタイミングで、職員に遭遇した経験をお持ちの方が少ないと推察されることもあり、「している」、「おおむねしている」は18.4%で、一方、「していない」、「ほとんどしていない」は44.5%となっている。

【質問１３】 「カラスネットの貸与制度を知らない」が49.2%

貸与制度については、「知っている」は47.8%であった。

【質問１４】 カラスネットの片付けが、「できている」、「おおむねできている」が21.3%

片付けが、「できていない」、「ほとんどできていない」は23.5%であった。

(5) 市民対応

【質問１５】 「まち美化事務所の所在地を知っている」が25.7%

まち美化事務所の所在地を「知らない」は42.9%であった。

【質問１６】 「まち美化事務所に電話をかけたことがない」が66.8%

電話をかけたことがある市民の50%が、電話に出た職員が「名乗っていた」、「おおむね名乗っていた」と回答し、「名乗っていなかった」、「ほとんど名乗っていなかった」は、14.1%であった。

【質問１７】 「まち美化事務所に電話や来所をしたことがない」が56.5%

職員と話したことの市民の62%が、対応は「丁寧で分かりやすかった」、「おおむね分かりやすかった」と回答し、「分かりにくかった」、「やや分かりにくかった」は、4.0%であった。

(6) ごみの分別や拠点回収に関する意識

【質問１９】 「プラスチック製容器包装の分別は分かりやすいと感じている」が60.9%

分別の仕方については、「分かりにくい」は28.3%であった。その主な理由は、「汚れをどの程度きれいにすればよいのか分からない」等であった（質問１９副問）。

【質問２０，２１，２２】 リュースびん、使用済み蛍光管、使用済みてんぷら油の拠点回収の利用者は、約20～40%

- ・ リュースびんの拠点回収は、「利用している」は45.9%であったが、「知っているが利用していない。」は37.6%であった。
- ・ 使用済み蛍光管の拠点回収は、「利用している」は22.3%であったが、一方、「知らない」は50.7%であった。
- ・ 使用済みてんぷら油の拠点回収は、「利用している」は24.1%であったが、「知っているが利用していない」は51.6%であった。

(7) 自由意見

- 【質問２４，２５，２６】
- ・ 有料指定袋について（破れやすい。値段が高い。 など）
 - ・ 広報について（プラスチック製容器包装や資源ごみの分別方法等を積極的に広報してほしい。 など）
 - ・ 職員について（丁寧に収集してもらい感謝している。 など）
 - ・ 分別について（分別収集後の処理方法がよく分からない。 など）
 - ・ 収集について（収集時間を早くしてほしい。 など）
 - ・ 運転について（荒い運転が多い。 など）

資料2-2 市民アンケート調査結果（本編）を挿入

(回答結果の詳細分析)

1 直営と委託の回答結果の比較

*各質問のうち、最も多い回答に網掛けをした。
 *回答数(委託：293件、直営：1078件)

質問1 性別		女性	男性	無回答						
	委託	74.1%	25.6%	0.3%						
	直営	74.3%	25.7%	0.0%						
質問2 年齢		20歳未満	20代	30代	40代	50代	60歳以上	無回答		
	委託	0.0%	2.0%	9.9%	15.0%	17.1%	55.6%	0.3%		
	直営	0.2%	1.5%	8.6%	13.0%	19.8%	57.0%	0.0%		
質問3 職業		会社員	自営業	公務員	主婦・主夫	学生	その他	無回答		
	委託	10.9%	8.9%	2.0%	53.9%	0.7%	22.9%	0.7%		
	直営	12.1%	9.9%	2.0%	57.6%	0.3%	17.9%	0.1%		
質問4 京都市が家庭ごみ収集に使用している収集車を知っているか。		知っている	知らない	無回答						
	委託	95.9%	3.4%	0.7%						
	直営	96.3%	3.3%	0.4%						
質問5 居住地のごみ収集作業はきれいにできているか。		できている	概ねできている	ほとんどできていない	できていない	分からない	無回答			
	委託	54.3%	40.6%	2.0%	1.4%	1.0%	0.7%			
	直営	53.9%	42.6%	1.5%	1.1%	0.8%	0.0%			
質問6 収集日の午後4時以降に、ごみが残っていたことがあるか。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	委託	65.2%	18.8%	9.9%	2.7%	1.7%	1.7%			
	直営	65.6%	17.3%	12.0%	1.6%	2.3%	1.1%			
質問6-2 「質問6」の理由		収集できないものの排出	分別不十分	収集後の排出	分からない	無回答				
	委託	40.0%	33.3%	13.3%	13.3%	0.0%				
	直営	39.2%	24.6%	17.5%	18.7%	0.0%				
質問7 ごみ収集作業により、通行の妨げや危険を感じたことがあるか。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	委託	58.7%	28.3%	6.5%	1.4%	3.8%	1.4%			
	直営	56.0%	32.4%	6.1%	1.2%	2.9%	1.4%			
質問8 啓発シールが貼ってあるごみ袋を見たことがあるか。		ある	ない	無回答						
	委託	74.7%	24.6%	0.7%						
	直営	71.5%	28.1%	0.5%						
質問8-2 啓発シールに収集しなかった理由が書かれていたか。		書かれていた	書かれていなかった	覚えていない	無回答					
	委託	55.9%	10.0%	34.1%	0.0%					
	直営	53.8%	7.1%	39.1%	0.0%					
質問9 ごみ収集作業の丁寧さは、昨年と比べて良くなったか。		良くなった	やや良くなった	どちらでもない	やや悪くなった	悪くなった	分からない	無回答		
	委託	34.8%	15.4%	25.9%	0.0%	0.0%	23.2%	0.7%		
	直営	32.6%	16.3%	30.6%	0.4%	0.3%	18.8%	1.0%		
質問10 京都市のごみ収集車のスピード超過や無理な車線変更等を見たことがあるか。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	委託	34.1%	23.2%	22.2%	7.8%	10.6%	2.0%			
	直営	33.5%	26.3%	23.5%	6.2%	8.5%	2.0%			
質問11 運転マナーは、昨年に比べて良くなったか。		良くなった	やや良くなった	どちらでもない	やや悪くなった	悪くなった	分からない	無回答		
	委託	20.1%	12.6%	30.0%	2.4%	1.7%	31.4%	1.7%		
	直営	17.9%	12.8%	38.4%	0.7%	1.4%	26.7%	2.2%		

質問12 作業員は、収集作業中に自分から声かけやあいさつをしているか。		している	概ねしている	ほとんどしていない	していない	分からない	無回答			
	委託	8.9%	10.2%	20.8%	19.8%	37.2%	3.1%			
	直営	7.8%	10.6%	25.0%	20.9%	33.6%	2.1%			
質問13 カラスネット貸与制度を知っているか。		知っている	知らない	無回答						
	委託	45.4%	51.9%	2.7%						
	直営	48.9%	48.9%	2.2%						
質問14 作業員は、収集後にカラスネットを丁寧に片付けているか。		できている	概ねできている	ほとんどできていない	できていない	分からない	無回答			
	委託	8.9%	15.0%	12.6%	13.7%	44.0%	5.8%			
	直営	6.1%	15.0%	9.4%	13.9%	49.3%	6.3%			
質問15 居住地域のまち美化事務所の所在地を知っているか。		知っている	名前のみ知っている	知らない	無回答					
	委託	23.9%	28.0%	46.8%	1.4%					
	直営	26.4%	29.9%	42.1%	1.6%					
質問16 まち美化事務所に電話をかけた際に、職員は名乗っていたか。		名乗っていた	概ね名乗っていた	ほとんど名乗っていなかった	名乗っていなかった	覚えていない	電話をかけたことがない	無回答		
	委託	8.9%	2.7%	0.7%	2.4%	9.6%	66.6%	9.2%		
	直営	10.8%	3.0%	2.2%	1.8%	9.6%	67.9%	4.7%		
質問17 まち美化事務所への電話や来所の際に、丁寧に分かりやすい対応ができていたか。		丁寧に分かりやすかった	概ね分かりやすかった	普通	やや分かりにくかった	分かりにくかった	覚えていない	職員と話したことがない	無回答	
	委託	8.9%	7.2%	5.8%	0.3%	0.7%	3.8%	56.3%	17.1%	
	直営	11.0%	7.3%	7.1%	0.5%	0.7%	2.7%	59.1%	11.7%	
質問18 利用しているごみ置き場に、収集日以外にごみが出されていることがあるか。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	委託	42.3%	23.2%	23.5%	6.8%	2.7%	1.4%			
	直営	44.0%	23.4%	24.0%	4.3%	2.0%	2.3%			
質問19 プラスチック製容器包装の分別の仕方は分かりやすいか。		分かりやすい	分かりにくい	分別の仕方を知らない	無回答					
	委託	57.0%	32.8%	6.8%	3.4%					
	直営	62.7%	27.4%	6.5%	3.4%					
質問20 リユースびんの拠点回収を知っているか。		利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	委託	43.3%	41.6%	13.0%	2.0%					
	直営	46.9%	36.7%	13.2%	3.2%					
質問21 使用済み蛍光管の拠点回収を知っているか。		利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	委託	25.3%	19.8%	53.2%	1.7%					
	直営	21.6%	25.7%	50.2%	2.4%					
質問22 使用済み天ぷら油の拠点回収を知っているか。		利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	委託	20.8%	56.0%	21.5%	1.7%					
	直営	25.1%	50.7%	21.8%	2.3%					
質問23 京都市のごみの分別や減量、リサイクルに関する情報をどこから得ているか。		テレビ	新聞（一般紙）	市民しんぶん	回覧板	京都市のチラシ	京都市のHP	知人	興味がない	その他
	委託	6.0%	9.1%	31.3%	25.7%	21.8%	2.2%	2.1%	0.9%	0.9%
	直営	5.5%	9.2%	32.1%	25.6%	20.9%	2.4%	3.7%	0.2%	0.3%

2 新規参入A社の回答結果

*各質問のうち、最も多い回答に網掛けをした。
*回答数：59件

質問1 性別	女性 69.5%	男性 28.8%	無回答 1.7%						
質問2 年齢	20歳未満 0.0%	20代 5.1%	30代 8.5%	40代 16.9%	50代 16.9%	60歳以上 52.5%	無回答 0.0%		
質問3 職業	会社員 10.2%	自営業 11.9%	公務員 0.0%	主婦・主夫 49.2%	学生 0.0%	その他 28.8%	無回答 0.0%		
質問4 京都市が家庭ごみ収集に使用している収集車を知っているか。	知っている 94.9%	知らない 3.4%	無回答 1.7%						
質問5 居住地のごみ収集作業はきれいにできているか。	できている 42.4%	概ねできている 50.8%	ほとんどできていない 1.7%	できていない 1.7%	分からない 1.7%	無回答 1.7%			
質問6 収集日の午後4時以降に、ごみが残っていたことがあるか。	ない 64.4%	ほとんどない 23.7%	時々ある 10.2%	よくある 1.7%	分からない 0.0%	無回答 0.0%			
質問6-2 「質問6」の理由	収集できないものの排出 50.0%	分別不十分 25.0%	収集後の排出 0.0%	分からない 25.0%	無回答 0.0%				
質問7 ごみ収集作業により、通行の妨げや危険を感じたことがあるか。	ない 61.0%	ほとんどない 23.7%	時々ある 8.5%	よくある 0.0%	分からない 5.1%	無回答 1.7%			
質問8 啓発シールが貼ってあるごみ袋を見たことがあるか。	ある 74.6%	ない 25.4%	無回答 0.0%						
質問8-2 啓発シールに収集しなかった理由が書かれていたか。	書かれていた 48.9%	書かれていなかった 13.3%	覚えていない 37.8%	無回答 0.0%					
質問9 ごみ収集作業の丁寧さは、昨年と比べて良くなったか。	良くなった 32.2%	やや良くなった 16.9%	どちらでもない 25.4%	やや悪くなった 0.0%	悪くなった 0.0%	分からない 25.4%	無回答 0.0%		
質問10 京都市のごみ収集車のスピード超過や無理な車線変更等を見たことがあるか。	ない 27.1%	ほとんどない 18.6%	時々ある 28.8%	よくある 10.2%	分からない 15.3%	無回答 0.0%			
質問11 運転マナーは、昨年に比べて良くなったか。	良くなった 22.0%	やや良くなった 10.2%	どちらでもない 32.2%	やや悪くなった 5.1%	悪くなった 0.0%	分からない 30.5%	無回答 0.0%		

質問12 作業員は、収集作業中に自分から声かけやあいさつをしているか。	している	概ねしている	ほとんどしていない	していない	分からない	無回答			
	8.5%	13.6%	20.3%	20.3%	32.2%	5.1%			
質問13 カラスネット貸与制度を知っているか。	知っている	知らない	無回答						
	33.9%	62.7%	3.4%						
質問14 作業員は、収集後にカラスネットを丁寧に片付けているか。	できている	概ねできている	ほとんどできていない	できていない	分からない	無回答			
	8.5%	13.6%	10.2%	5.1%	54.2%	8.5%			
質問15 居住地域のまち美化事務所の所在地を知っているか。	知っている	名前のみ知っている	知らない	無回答					
	13.6%	32.2%	54.2%	0.0%					
質問16 まち美化事務所に電話をかけた際に、職員は名乗っていたか。	名乗っていた	概ね名乗っていた	ほとんど名乗っていなかった	名乗っていなかった	覚えていない	電話をかけたことがない	無回答		
	6.8%	1.7%	1.7%	0.0%	8.5%	76.3%	5.1%		
質問17 まち美化事務所への電話や来所の際に、丁寧に分かりやすい対応ができていたか。	丁寧に分かりやすかった	概ね分かりやすかった	普通	やや分かりにくかった	分かりにくかった	覚えていない	職員と話したことがない	無回答	
	10.2%	3.4%	8.5%	0.0%	0.0%	3.4%	64.4%	10.2%	
質問18 利用しているごみ置き場に、収集日以外にごみが出されていることがあるか。	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	49.2%	23.7%	18.6%	5.1%	3.4%	0.0%			
質問19 プラスチック製容器包装の分別の仕方は分かりやすいか。	分かりやすい	分かりにくい	分別の仕方を知らない	無回答					
	52.5%	44.1%	1.7%	1.7%					
質問20 リユースびんの拠点回収を知っているか。	利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	49.2%	44.1%	6.8%	0.0%					
質問21 使用済み蛍光管の拠点回収を知っているか。	利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	30.5%	22.0%	47.5%	0.0%					
質問22 使用済み天ぷら油の拠点回収を知っているか。	利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	15.3%	61.0%	23.7%	0.0%					
質問23 京都市のごみの分別や減量、リサイクルに関する情報をどこから得ているか。	テレビ	新聞（一般紙）	市民しんぶん	回覧板	京都市のチラシ	京都市のHP	知人	興味がない	その他
	4.8%	11.6%	32.2%	25.3%	21.9%	1.4%	0.7%	0.7%	1.4%

3 新規参入B社の回答結果

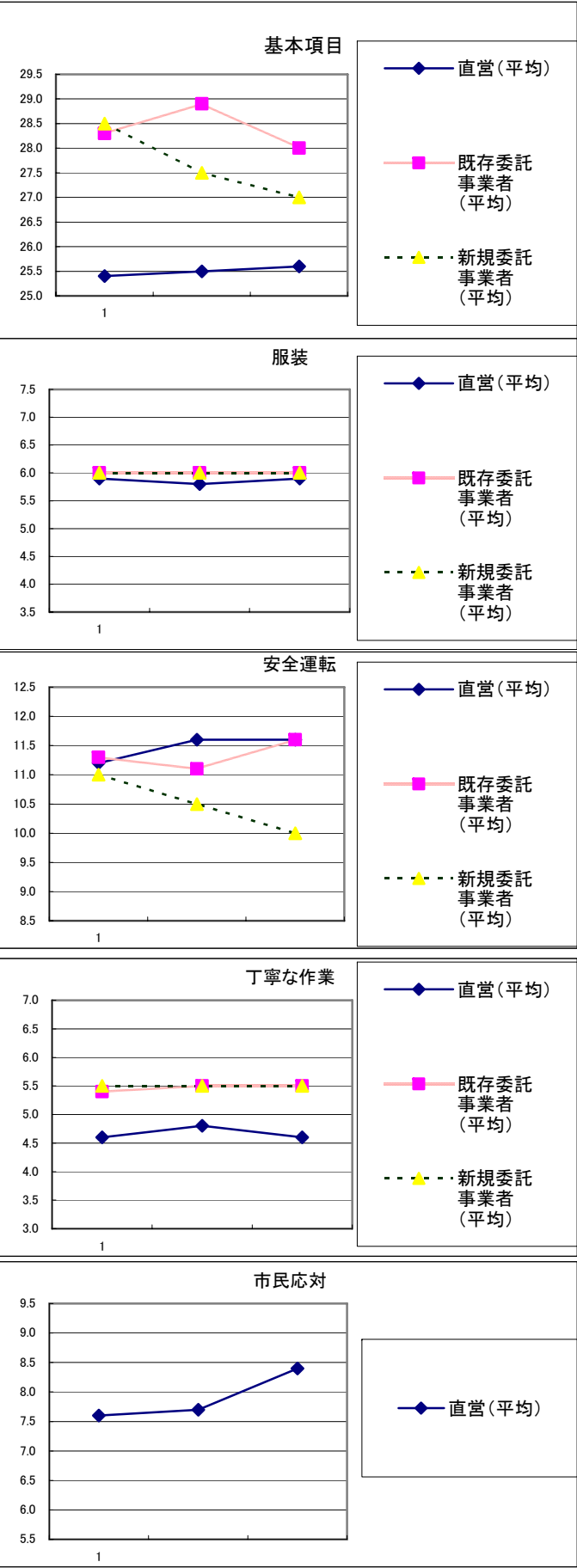
*各質問のうち、最も多い回答に網掛けをした。
*回答数：19件

質問1 性別	女性	男性	無回答						
	78.9%	21.1%	0.0%						
質問2 年齢	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60歳以上	無回答		
	0.0%	0.0%	42.1%	15.8%	26.3%	15.8%	0.0%		
質問3 職業	会社員	自営業	公務員	主婦・主夫	学生	その他	無回答		
	21.1%	5.3%	5.3%	52.6%	0.0%	15.8%	0.0%		
質問4 京都市が家庭ごみ収集に使用している収集車を知っているか。	知っている	知らない	無回答						
	89.5%	10.5%	0.0%						
質問5 居住地域のごみ収集作業はきれいにできているか。	できている	概ねできている	ほとんどできていない	できていない	分からない	無回答			
	52.6%	42.1%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%			
質問6 収集日の午後4時以降に、ごみが残っていたことがあるか。	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	63.2%	15.8%	5.3%	5.3%	10.5%	0.0%			
質問6-2 「質問6」の理由	収集できないものの排出	分別不十分	収集後の排出	分からない	無回答				
	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%				
質問7 ごみ収集作業により、通行の妨げや危険を感じたことがあるか。	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	57.9%	21.1%	5.3%	5.3%	10.5%	0.0%			
質問8 啓発シールが貼ってあるごみ袋を見たことがあるか。	ある	ない	無回答						
	73.7%	26.3%	0.0%						
質問8-2 啓発シールに収集しなかった理由が書かれていたか。	書かれていた	書かれていなかった	覚えていない	無回答					
	47.4%	10.5%	15.8%	0.0%					
質問9 ごみ収集作業の丁寧さは、昨年と比べて良くなったか。	良くなった	やや良くなった	どちらでもない	やや悪くなった	悪くなった	分からない	無回答		
	15.8%	0.0%	31.6%	0.0%	0.0%	52.6%	0.0%		
質問10 京都市のごみ収集車のスピード超過や無理な車線変更等を見たことがあるか。	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	36.8%	5.3%	31.6%	5.3%	21.1%	0.0%			
質問11 運転マナーは、昨年に比べて良くなったか。	良くなった	やや良くなった	どちらでもない	やや悪くなった	悪くなった	分からない	無回答		
	0.0%	5.3%	26.3%	0.0%	15.8%	52.6%	0.0%		

質問12 作業員は、収集作業中に自分から声かけやあいさつをしているか。	している	概ねしている	ほとんどしていない	していない	分からない	無回答			
	5.3%	10.5%	15.8%	21.1%	47.4%	0.0%			
質問13 カラスネット貸与制度を知っているか。	知っている	知らない	無回答						
	21.1%	78.9%	0.0%						
質問14 作業員は、収集後にカラスネットを丁寧に片付けているか。	できている	概ねできている	ほとんどできていない	できていない	分からない	無回答			
	0.0%	5.3%	10.5%	5.3%	78.9%	0.0%			
質問15 居住地域のまち美化事務所の所在地を知っているか。	知っている	名前のみ知っている	知らない	無回答					
	15.8%	21.1%	63.2%	0.0%					
質問16 まち美化事務所に電話をかけた際に、職員は名乗っていたか。	名乗っていた	概ね名乗っていた	ほとんど名乗っていなかった	名乗っていなかった	覚えていない	電話をかけたことがない	無回答		
	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	10.5%	73.7%	10.5%		
質問17 まち美化事務所への電話や来所の際に、丁寧に分かりやすい対応ができていたか。	丁寧に分かりやすかった	概ね分かりやすかった	普通	やや分かりにくかった	分かりにくかった	覚えていない	職員と話したことがない	無回答	
	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	73.7%	10.5%	
質問18 利用しているごみ置き場に、収集日以外にごみが出されていることがあるか。	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答			
	15.8%	21.1%	36.8%	26.3%	0.0%	0.0%			
質問19 プラスチック製容器包装の分別の仕方は分かりやすいか。	分かりやすい	分かりにくい	分別の仕方を知らない	無回答					
	42.1%	36.8%	10.5%	10.5%					
質問20 リユースびんの拠点回収を知っているか。	利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	21.1%	52.6%	21.1%	5.3%					
質問21 使用済み蛍光管の拠点回収を知っているか。	利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	0.0%	31.6%	68.4%	0.0%					
質問22 使用済み天ぷら油の拠点回収を知っているか。	利用している	知っているが利用していない	知らない	無回答					
	10.5%	63.2%	26.3%	0.0%					
質問23 京都市のごみの分別や減量、リサイクルに関する情報をどこから得ているか。	テレビ	新聞（一般紙）	市民しんぶん	回覧板	京都市のチラシ	京都市のHP	知人	興味がない	その他
	9.5%	9.5%	42.9%	14.3%	19.0%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%

セルフチェック実施状況

点数基準 3できている 2おおむねできている 1ほとんどできていない 0できていない	7月			8月			9月		
	直営(平均)	既存委託事業者(平均)	新規委託事業者(平均)	直営(平均)	既存委託事業者(平均)	新規委託事業者(平均)	直営(平均)	既存委託事業者(平均)	新規委託事業者(平均)
(基本項目)									
①定められた順番に収集しています。	2.6	2.9	3.0	2.8	2.8	2.5	2.8	2.8	3.0
②収集時間帯は、おおむね一定しています。 (各収集場所で、毎回、おおむね同じ時間帯に収集作業ができています。)	2.6	2.8	2.5	2.7	2.9	2.5	2.8	2.6	2.5
③収集漏れののないよう、当日中に収集しています。	2.9	2.9	3.0	2.8	2.9	3.0	2.8	2.9	3.0
④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。	2.8	2.8	2.5	2.7	2.9	2.0	2.8	2.8	2.0
⑤作業中、他の車両や歩行者の妨げにならないよう、周囲への安全配慮を行っています。	2.7	2.8	2.5	2.7	2.9	2.5	2.7	2.9	3.0
⑥作業中、周囲にごみが飛び散らないよう注意しています。	2.7	2.8	3.0	2.8	2.9	3.0	2.7	2.9	2.5
⑦ごみなどが散乱した際には、きれいに片付けています。	2.6	2.8	3.0	2.5	2.9	3.0	2.4	2.8	3.0
⑧からす・猫などが原因で、ごみが散乱していたときは、きれいに片付けています。	2.2	2.6	3.0	2.2	2.8	3.0	2.4	2.5	2.5
⑨不適正排出物は、ごみ袋に取り残した理由を書いたシールを貼って、取り残しています。	1.6	3.0	3.0	1.6	3.0	3.0	1.4	2.9	2.5
⑩収集漏れの連絡があった際には、迅速に対応しています。	2.7	2.9	3.0	2.7	2.9	3.0	2.8	2.9	3.0
小計(最高点 30)	25.4	28.3	28.5	25.5	28.9	27.5	25.6	28.0	27.0
(服装)									
⑪定められた作業服を着用しています。	2.9	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0
⑫名札を着用しています。	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
小計(最高点 6)	5.9	6.0	6.0	5.8	6.0	6.0	5.9	6.0	6.0
(安全運転)									
⑬法定速度を守っています。 (法定速度が時速50キロ以上の道路を通行する場合でも、時速50キロ未満で走行しています。)	2.6	2.4	3.0	2.8	2.6	3.0	2.9	2.8	3.0
⑭交通法規を守っています。	3.0	3.0	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0	2.5
⑮無理な追越し、割り込み、車線変更などをせず、安全運転をしています。	2.8	3.0	2.5	2.9	2.8	2.5	2.9	3.0	2.5
⑯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。	2.8	2.9	2.5	2.9	2.8	2.0	2.8	2.8	2.0
小計(最高点 12)	11.2	11.3	11.0	11.6	11.1	10.5	11.6	11.6	10.0
(丁寧な作業)									
⑰市民に対して、あいさつなどの声かけを行っています。	2.5	2.8	3.0	2.6	2.9	3.0	2.5	2.9	3.0
⑱からすネットは、ていねいに片付けています。	2.1	2.6	2.5	2.2	2.6	2.5	2.1	2.6	2.5
小計(最高点 6)	4.6	5.4	5.5	4.8	5.5	5.5	4.6	5.5	5.5
合計①(最高点 54)	47.1	51.0	51.0	47.7	51.5	49.5	47.7	51.1	48.5
(市民対応)									
⑲電話には、おおむね、呼び出し音3回以内に応答しています。	2.7			2.7			2.9		
⑳電話に出る際には、きちんと名前を名乗っています。	2.3			2.2			2.7		
㉑市民対応の際には、分かりやすくていねいに対応しています。	2.6			2.8			2.8		
小計(最高点 9)	7.6			7.7			8.4		
合計②(最高点 63) ※直営のみ	54.7			55.4			56.1		



セルフチェック項目 (基本項目)	セルフチェック結果 (3. できている～0. できていない で評価)				アンケート 設問内容	アンケート調査結果			備考（分析）	今後の取組					
		7月	8月	9月											
収集漏れののないよう収集されているか。	直営	2.9	2.8	2.8	(設問6) 夕方までごみが残っていたことがあるか。	ない・ほとんどない	直営	82.9%	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しており、アンケートでも、夕方4時以降になってもごみが残っていることがない・ほとんどないとの意見が多かった。一方、よくある・時々あるという意見も1割強見受けられた。 市民の意識との差異はあまり見られない項目であった。	おおむねできているとの評価をいただいている項目であるが、今後も、市民の皆様にさらに満足していただけるよう周知徹底を図る。					
							委託	84.0%							
	委託	2.9	2.9	2.9		よくある・時々ある	直営	13.6%							
							委託	12.6%							
作業中、他の車両や歩行者の妨げになったり、危ないと感じたことはあるか。 (周囲の安全配慮は行なえているか。)	直営	2.7	2.7	2.7	(設問7) 収集作業中に危ないと感じたことがあるか。	ない・ほとんどない	直営	88.4%	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しており、アンケートでも、収集作業中に危ないと感じたことはない・ほとんどないとの意見が多かった。一方、よくある・時々あるという意見も一割弱見受けられた。 市民の意識との差異はあまり見られない項目であった。	おおむねできているとの評価をいただいている項目であるが、今後も、市民の皆様にさらに満足していただけるよう周知徹底を図る。					
							委託	87.0%							
	委託	2.7	2.8	2.9		よくある・時々ある	直営	7.3%							
							委託	7.9%							
収集中、ごみが散乱しないよう注意しているか。	直営	2.7	2.8	2.7	(設問5) ごみは散乱などなくきれいに収集できているか。	できている おおむねできている	直営	96.5%	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しており、アンケートでも、できているという意見が9割以上を占めたことから、市民の意識との差異があまり見られない項目であった。	おおむねできているとの評価をいただいている項目であるが、今後も、市民の皆様にさらに満足していただけるよう周知徹底を図る。					
							委託	94.9%							
	委託	2.8	2.9	2.8		ほとんどできていない できていない	直営	2.6%							
							委託	3.4%							
不適正シール貼付の徹底及び周知	直営	1.6	1.6	1.4	(設問8) 啓発シールが貼ってあるごみ袋を見たことがあるか。	見たことがある	直営	71.5%	セルフチェックは「不適正物にシールを貼付し、取り残している」という項目であるのに対して、アンケートは「シールが貼ってあるごみ袋を見たことがありますか」という設問となっているため、直接的な比較はできないが、セルフチェック（直営）では、 交通事情等によりシール貼付が徹底できていないといった意見が見られ、改善が必要である。	不適正シールについては、市民にとってわかりやすく、貼付の時間が短縮できるシールに改善するとともに、職員研修等を実施する。					
							委託	74.7%							
	委託	3	3	2.8		見たことがない	直営	28.1%							
							委託	24.6%							
(安全運転)															
無理な追い越し、割り込み、車線変更をしていないか。	直営	2.8	2.9	2.9	(設問10) スピードの出し過ぎ、無理な車線変更等の運転を見たことがあるか。	ない・ほとんどない	直営	59.8%	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しているが、アンケートでは、スピードの出し過ぎ、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割ほどあり、 市民の意識と差異が生じていることから、改善が必要である。	交通法規の遵守については、平成21年度から導入しているデジタルタコグラフを活用するなど運転管理の徹底を図り、改善を図る。 また、交通マナーについても、市民の皆様の声を業務に反映するよう、職員研修等を実施することで改善を図る。					
							委託	57.3%							
	委託	2.9	2.7	2.9		よくある・時々ある	直営	29.7%							
							委託	30.0%							
(丁寧な作業)															
作業員は市民に対し、あいさつや声かけができているか。	直営	2.5	2.6	2.5	(設問12) 作業員は市民に対し、あいさつや声かけをしているか。	している おおむねしている	直営	18.4%	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しているが、収集作業中に声かけやあいさつをするタイミングで、職員に遭遇した経験がある方が少ないと推察されることもあり、アンケートでは、ほとんどしていない・していないという意見が4割以上、分からないという意見が3割以上を占めた。	収集作業中など市民の方と接する場合は、積極的にあいさつや声かけを行う。					
							委託	19.1%							
	委託	2.8	2.9	2.9		ほとんどしていない していない	直営	45.9%							
							委託	40.6%							
カラスネットについて、丁寧に片付けられているか。	直営	2.1	2.1	2.1	(設問14) カラスネットを折りたたむなど、丁寧に片付けられることができるか。	できている おおむねできている	直営	21.1%	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しているが、アンケートでは、ほとんどできていない・できていないという意見が、できている・おおむねできているという意見を上回っており、 片付けの基準を定めるなどの改善が必要である。 また、カラスネットについては制度自体を知らないという意見も半数あり、 制度の周知が必要である。	カラスネットの片付け方の基準を定めるとともに、職員研修等を実施することで改善を図る。 また、カラスネット貸与制度を市民の皆様に周知するため、年末年始の全戸配布ビラに掲載するなど、これまで以上に広報活動の強化を図る。					
							委託	23.9%							
	委託	2.6	2.6	2.6		ほとんどできていない できていない	直営	23.3%							
							委託	26.3%							
(市民対応)															
事務所職員は、分かりやすく丁寧な対応ができているか。	直営	2.6	2.8	2.8	(設問17) 事務所職員は分かりやすく丁寧な対応ができていたか。	分かりやすかった おおむね分かりやすかった	直営	62.0%	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しており、アンケートでも、回答のうち職員と話したことがない・無回答を除いた数値で見ると、分かりやすかった・おおむね分かりやすかったとの意見が62%、やや分かりにくかった・分かりにくかったとの意見が4%となっていることから、市民の意識との差異はあまり見られない項目であった。 一方、事務所職員と接する機会がなく、職員と話したことがないという意見が約6割を占めており、市民にとって身近な存在となるための対応が必要である。	おおむねできているとの評価をいただいている項目であるが、市民の皆様にさらに満足していただけるよう職員への市民対応研修等を行う。					
	※直営のみ					やや分かりにくかった 分かりにくかった	直営	4.0%							

*セルフチェック結果の「委託」欄については、既存委託及び新規委託を合算した数値としている。

年間の評価の流れ

① 第1回評価委員会【3月23日開催】

審議事項等

- 委員会の設立目的、ごみ収集業務の現状に関する説明
- 点検・評価における項目、基準等に関する検討
- 21年度の年間計画案
- 市民アンケートの企画立案

② 平成21年度上半期の業務開始～内部点検～分析【4月～9月】

内部評価・分析

- 市民要望や苦情の整理・分析
- 事業者からの業務日報等の整理・分析
- 日常作業の内部点検・評価

③ 市民アンケートの実施【6月～7月実施】

- ごみ収集作業の实地視察【7月23日実施】

- 意見交換会の開催【6月1日、7月23日、11月5日】

④ 第2回評価委員会【11月13日開催】

審議事項等 (4月から9月の業務履行状況に対する点検・評価)

- 業務の履行状況に関する意見
- 市民アンケート結果に対する意見
- ⇒ 評価・意見書(平成21年度上半期分)

⑤ 平成21年度下半期の業務～点検～分析【10月～3月】

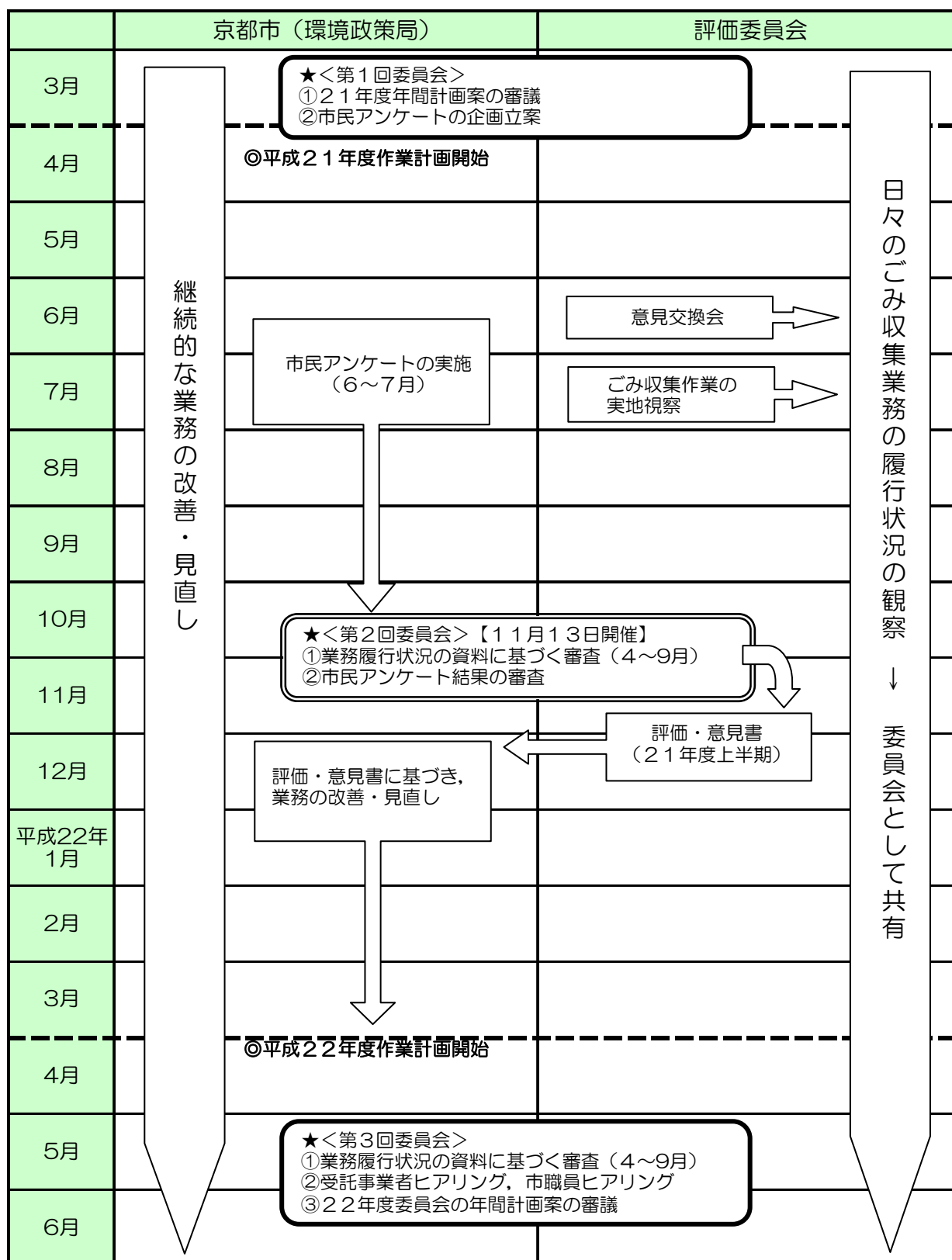
内部点検事項等

- 市民要望や苦情の整理・分析
- 事業者からの業務日報等の整理・分析
- 日常作業の内部点検・評価

⑥ 第3回評価委員会【5月開催】

審議事項等(案) (10月から3月の業務履行状況に対する点検・評価)

- 業務の履行状況に関する意見
- 受託事業者ヒアリング
- 市職員ヒアリング
- ⇒ 評価・意見書(平成21年度下半期分)
- 22年度の年間計画案



＜随時＞
①新規受託事業者や業務の履行に問題がある事業者に対する個別審査
②審査結果に基づき，本市へ改善指示