

京都市のごみ収集業務に 関するアンケート調査 (結果報告)



平成21年10月

京都市環境政策局

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

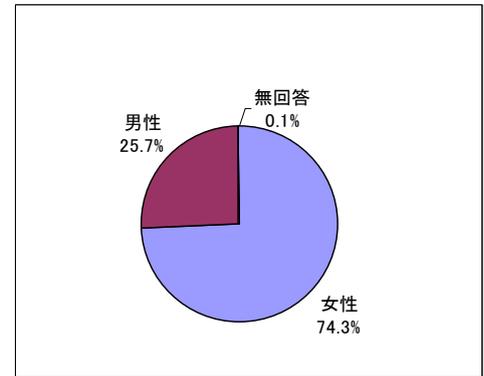
(4)回収状況 回答数 1,371（回収率 45.7%）

- * 各質問のうち、最も多い回答に網掛けをした。
- * 各質問に対する回答の構成比については四捨五入しているため、必ずしも100%にならない。

回答者の属性

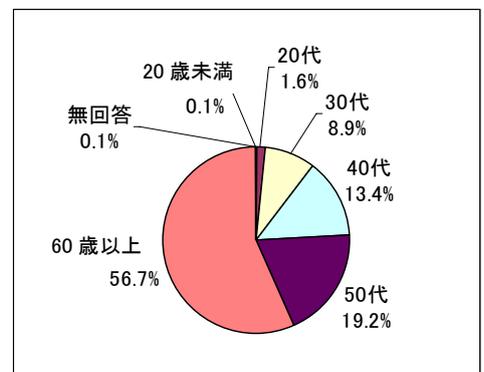
(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
女性	1,018	74.3
男性	352	25.7
無回答	1	0.1



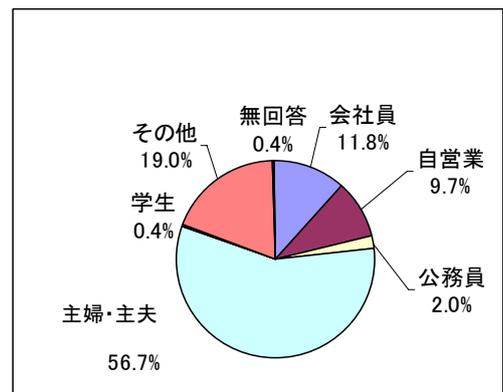
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
20歳未満	2	0.1
20代	22	1.6
30代	122	8.9
40代	184	13.4
50代	263	19.2
60歳以上	777	56.7
無回答	1	0.1



(質問 3) あなたの職業をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
会社員	162	11.8
自営業	133	9.7
公務員	28	2.0
主婦・主夫	778	56.7
学生	5	0.4
その他(*)	260	19.0
無回答	5	0.4



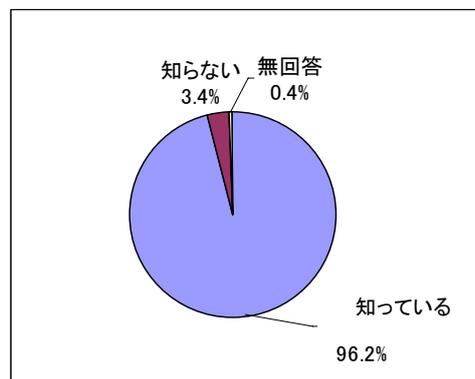
* 「その他」の主な回答

「無職」, 「パート, アルバイト」など

丁寧な作業

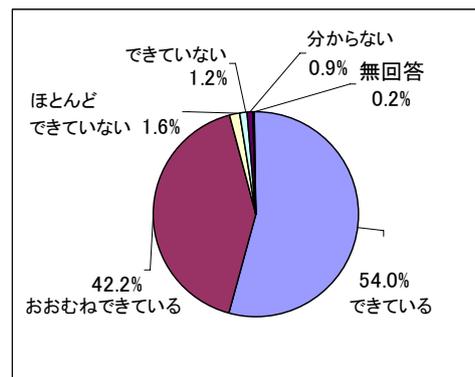
(質問 4) 京都市が家庭のごみの収集に使用している収集車をご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
知っている	1,319	96.2
知らない	46	3.4
無回答	6	0.4



(質問 5) お住まいの地域の家庭ごみ収集作業は、ごみの散乱などもなく、きれいに収集ができていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
できている	740	54.0
おおむねできている	578	42.2
ほとんどできていない	22	1.6
できていない	16	1.2
分からない	12	0.9
無回答	3	0.2



【質問5で「ほとんどできていない」、「できていない」と回答された方へ】

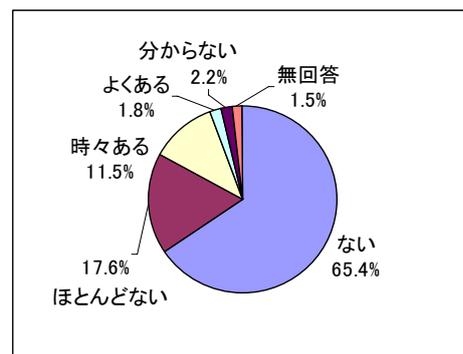
(5-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

<主な意見>

- カラスや猫等によるごみの散乱が放置されているから
 - ・ たまにカラスや猫がごみ袋を破って中身を出している。
 - ・ 近所の方が朝早くからごみを出されるので、カラスがよく散らかしている。
 - ・ カラスや猫等によって散らかったままで、収集できないごみはいつまでもそのままになっている。
- 収集時に散乱したごみが放置されているから
 - ・ ごみが散らかっていてもそのままになっている。
 - ・ こぼれたごみを拾わない。ほうきやちりとりを持っていないのか。

(質問 6) 収集日の夕方(午後4時ごろ)以降に、ごみが残っていたことはありますか。

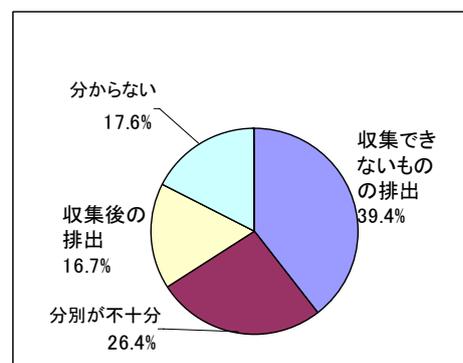
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
ない	896	65.4
ほとんどない	241	17.6
時々ある	158	11.5
よくある	25	1.8
分からない	30	2.2
無回答	21	1.5



【質問6で、「時々ある」「よくある」と答えられた方へ】

(6-2) その理由と思われるものを、次のうちからお選び下さい。

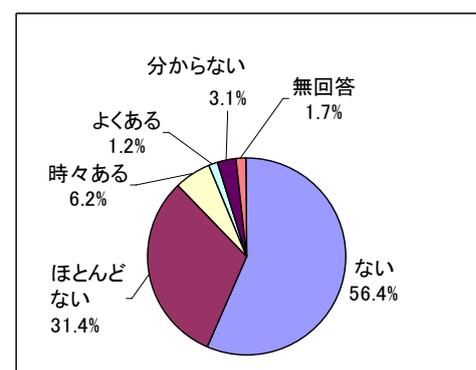
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
収集できないものが 出されていた	85	39.4
ごみの分別が不 十分であった	57	26.4
ごみ収集が終わって から、出されていた	36	16.7
分からない	38	17.6



この質問については、質問6で「時々ある」、「よくある」と回答された方を対象に設けたものですが、それ以外の選択肢を選ばれた方も回答されている場合があるため、回答数は一致していません。

(質問 7) 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。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
ない	773	56.4
ほとんどない	431	31.4
時々ある	85	6.2
よくある	17	1.2
分からない	42	3.1
無回答	23	1.7



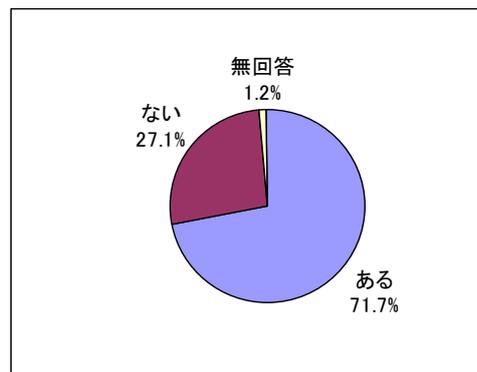
(7-2) 通行の妨げになったり、危ないと感じられた状況をお聞かせください。

<主な意見>

- 収集車の停車マナーの悪さが原因となっている事例
 - ・ 自分達の収集作業が先になって、歩行者の進路を妨げ、やむなく歩行者が避けて通るのを見かけた。停車する際、歩行者の安全にも配慮してほしい。
 - ・ ごみ収集場所で、収集車を斜めに停車するのをやめてもらいたい。後方の車がぶつかりそうになる。作業員はごみを積みすいが、後方の車の存在を考えてほしい。
 - ・ 狭い道で収集している時に、道の中央に止まって作業するのはやめてほしい。少し片側に寄るだけで歩行者等は通行できる。
- 収集車のスピードが原因となっている事例
 - ・ 作業中に危ないと感じたことはないが、移動中にけっこうスピードが出ていたので危機感を感じたことはある。
 - ・ 自転車ですれ違う際に、収集車がスピードを出したり、急にカーブを曲がってこられることがある。工作中だと思って止まって待っているが、怖いと感じることもある。
- 風によるごみの飛散が原因となっている事例
 - ・ トレイ等は軽いので、風のある日は回収時間までに飛んで車道へ移動したり、危ない時が多々ある。
 - ・ プラスチックごみが風に吹き飛ばされ、道路の中央等にきていることがある。

(質問 8) 京都市では、分別がなされていない等の不適正な排出には、ごみ袋に取り残した理由を書いた啓発シールを貼って取り残していますが、シールが貼ってあるごみ袋を見たことがありますか。

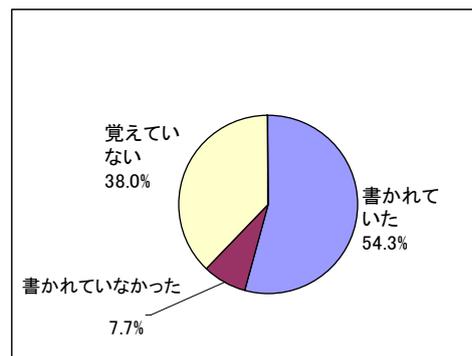
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
あ る	983	71.7
な い	372	27.1
無回答	16	1.2



【質問8で「ある」と回答された方へ】

(8-2) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

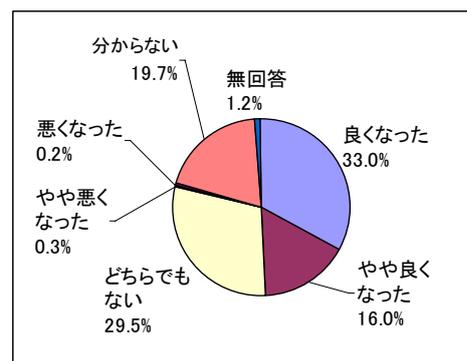
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
書かれていた	540	54.3
書かれていなかった	77	7.7
覚えていない	378	38.0



この質問については、質問8で「ある」と回答された方を対象に設けたものですが、それ以外の選択肢を選ばれた方も回答されている場合があるため、回答数は一致していません。

(質問 9) 収集作業の丁寧さは、昨年と比べて良くなりましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
良くなった	452	33.0
やや良くなった	220	16.0
どちらでもない	405	29.5
やや悪くなった	4	0.3
悪くなった	3	0.2
分からない	270	19.7
無回答	17	1.2



(9-2) 収集作業が良くなった、悪くなったと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜主な意見＞

良くなったと感じた理由

- 収集後の散乱がなくなったから
 - ・ 以前はゴミが落ちても、そのまま収集車を走らせて行ってしまったのですが、残すことなく回収されている。
 - ・ 作業員の方が、カラスによって散らかったごみを自前の小さなほうきとちりとりできれいにしていた。感動した。
- 積み込み作業が丁寧になったから
 - ・ ごみの積み込み方が良くなった。以前は投げ込んで散乱することがあった。

- ・ がむしゃらに収集していた時とは違い、少しゆとり感がある。こちらもほっとする。
- 収集中の作業員の態度が良くなったから
 - ・ 収集員の対応が丁寧になった。作業を「してやっている」から、「お給料をもらっている」、「仕事だからがんばってやります」に気持ちが変わった気がする。
 - ・ 収集作業中にすれちがったりしても、最近はずっとあいさつしてもらえる。私達もお世話になっているのであいさつしますが、返事があるととても気持ち良い。
- 収集時間が一定になったから
 - ・ 決まった時間にスピーディーに作業を行って下さっているのがありがたい。
 - ・ 必ず決まった時間にごみを収集してもらえている。取り忘れもなくなっている。
- 指定袋制の導入によってごみの量が減ったから
 - ・ 袋が指定されてから量も少なくなり、収集後も美しい状態となっている。

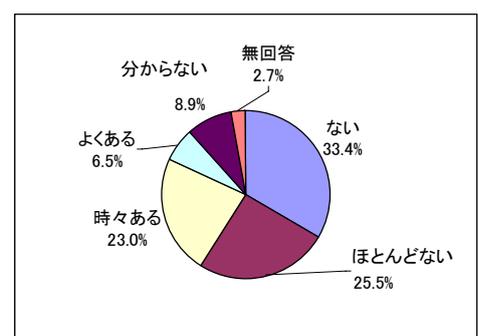
悪くなったと感じた理由

- 収集後の散乱が目立つから
 - ・ カラスがつついて、ごみ袋が破れ、中身が散らかっているのに片付けていない時がある。散らかっているのはそのままにされていた。
 - ・ 収集後に、よくごみが散らかっていた。
- 収集時間が遅くなった
 - ・ 集めにくる時刻がお昼近くになるのが残念。
 - ・ 収集の時間が遅くなった。

安全運転

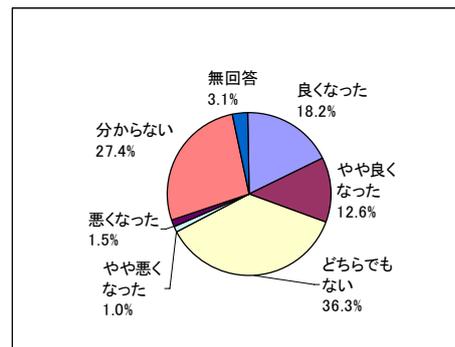
(質問 10) 京都市のごみ収集車の運転について、スピードの出し過ぎ、無理な車線変更等の運転をしているのを見たことがありますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
ない	458	33.4
ほとんどない	349	25.5
時々ある	316	23.0
よくある	89	6.5
分からない	122	8.9
無回答	37	2.7



(質問 11) 運転マナーについて、昨年と比べて良くなりましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
良くなった	249	18.2
やや良くなった	173	12.6
どちらでもない	497	36.3
やや悪くなった	14	1.0
悪くなった	20	1.5
分からない	376	27.4
無回答	42	3.1



(11-2) 運転マナーが良くなった、悪くなったと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

<主な意見>

良くなったと感じた理由

- 運転が丁寧になったから
 - ・ 以前は怖いほどスピードを出していたが、最近は見ない。
 - ・ スピードの出し過ぎが減った。強引な割り込みが減ったように感じる。
- 歩行者等への配慮が感じられるようになったから
 - ・ 以前は横柄な感じで走っていたが、最近では前後の車等にも注意して細い道でも合図してくれるようになった。
 - ・ 一般の車を優先してくれる。
- 職員の礼儀、言葉遣いが良くなったから
 - ・ あいさつをするようになった。
 - ・ 収集作業員の言葉遣いが丁寧になった。

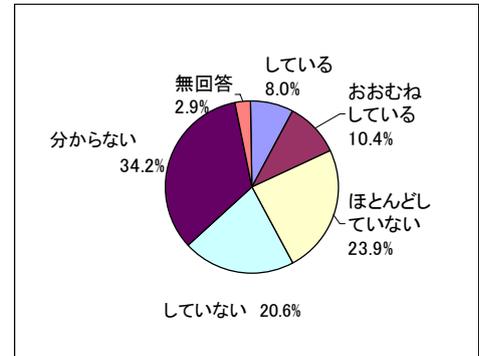
悪くなったと感じた理由

- スピードの出し過ぎが目立つから
 - ・ 一時、安全運転で作業も良いと思っていたが、最近、細い道でのスピードの出し過ぎ、危険な場所での不停止をよく見る。
 - ・ 住宅街であるにもかかわらずスピードを出して走行している。
- 乱暴な運転が目立つから
 - ・ 一般道であおられて、すごい勢いで追い越されたことがある。
 - ・ あおるような空気が気になる。

市民サービス

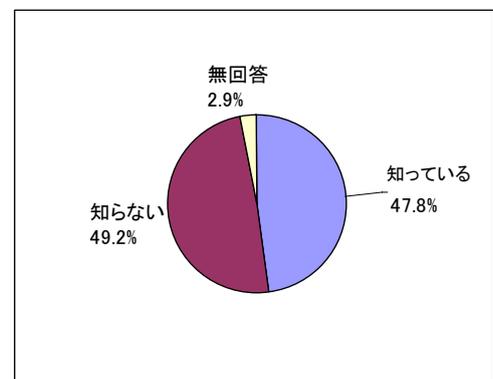
(質問 12) 作業員は、収集作業中に、自分から市民の皆様へ声をかけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
している	109	8.0
おおむねしている	143	10.4
ほとんどしていない	328	23.9
していない	282	20.6
分からない	469	34.2
無回答	40	2.9



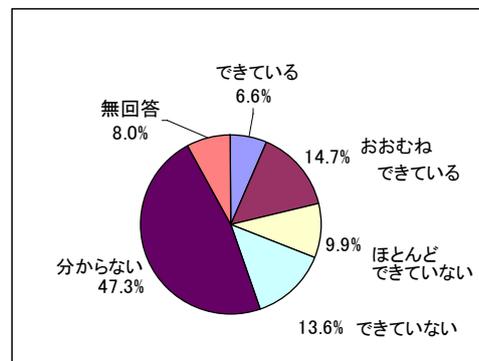
(質問 13) カラス等によるごみの散乱を防ぐために、京都市では、おおむね5世帯以上で利用されているごみ置き場ごとに、カラスネット（防鳥用ネット）を無償で貸し出すサービスを実施しておりますが、このカラスネット貸与制度について、ご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
知っている	656	47.8
知らない	675	49.2
無回答	40	2.9



(質問 14) カラスネットがごみ袋にかぶせてある場合、作業員は収集後、ネットをたたむなど、丁寧に片付けることができますか。

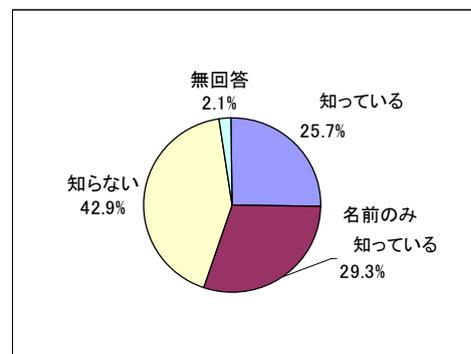
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
できている	90	6.6
おおむねできている	202	14.7
ほとんどできていない	136	9.9
できていない	186	13.6
分からない	648	47.3
無回答	109	8.0



市民応対

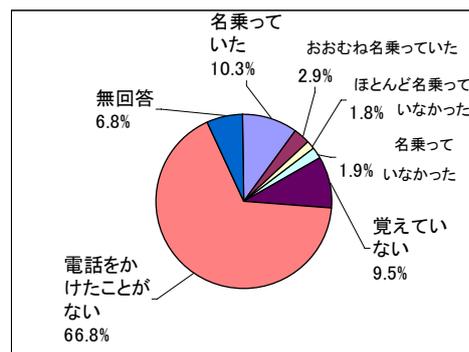
(質問 15) お住まいの地域のごみ収集は、各行政区にある「まち美化事務所」が担当しています。お住まいの地域の「まち美化事務所」がどこにあるのかご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
知っている	352	25.7
名前を聞いたことはあるが、どこにあるのかは知らない	402	29.3
知らない	588	42.9
無回答	29	2.1



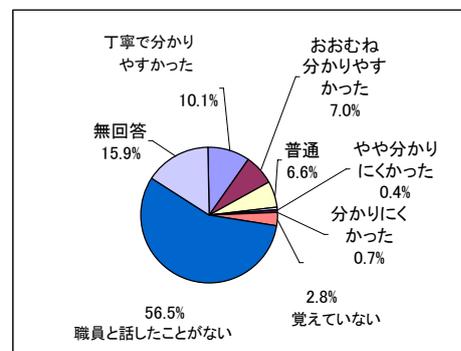
(質問 16) まち美化事務所に電話をおかけになった際、電話に出た職員は名前を名乗っていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
名乗っていた	141	10.3
おおむね名乗っていた	40	2.9
ほとんど名乗っていなかった	25	1.8
名乗っていなかった	26	1.9
覚えていない	130	9.5
まち美化事務所に電話をかけたことがない	916	66.8
無回答	93	6.8



(質問 17) まち美化事務所に電話をおかけになった際や、来所された際に、職員は丁寧で分かりやすい対応ができていましたか。

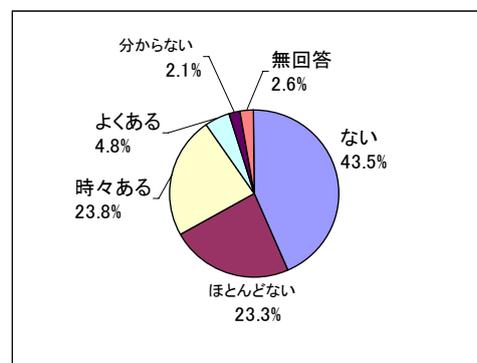
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
丁寧で分かりやすかった	139	10.1
おおむね分かりやすかった	96	7.0
特に印象はなく、普通であった	90	6.6
やや分かりにくかった	6	0.4
分かりにくかった	9	0.7
覚えていない	39	2.8
職員と話したことがない	774	56.5
無回答	218	15.9



ごみの分別や拠点回収に関する意識

(質問 18) 利用され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りますか。

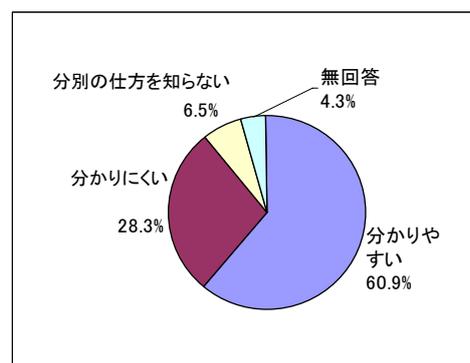
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
ない	596	43.5
ほとんどない	319	23.3
時々ある	326	23.8
よくある	66	4.8
分からない	29	2.1
無回答	35	2.6



(質問 19) 京都市では、平成19年10月から、全市でプラスチック製容器包装の分別収集を実施しています。

プラスチック製容器包装についての分別の仕方は分かりやすいと思いますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
分かりやすい	835	60.9
分かりにくい	388	28.3
分別の仕方をよく知らない	89	6.5
無回答	59	4.3



【質問19で「分かりにくい」と回答された方へ】

(19-2) 分別に迷った事例を具体的にお聞かせください。

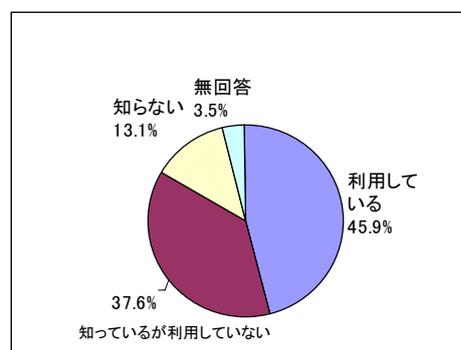
＜主な意見＞

- 汚れやラベルをどの程度きれいにすればよいのか分からない。
 - ・ どの程度汚れを洗えば良いのか分かりにくいので、つい普通ごみに出す場合が多い。値段等のシールがはられているものを出せるか迷う。
 - ・ 容器にはってある紙類がなかなか取れないことがあり、そんなのは、どちらのごみに入れたらよいか迷う。
- 製品プラスチックとプラスチック製容器包装の区別が分からない
 - ・ プラスチックでできているハンガー等はどうしたらいいのか。

- ・ バケツやプラスチックのお菓子ケースは、プラに入れていいのかわからない。
- ペットボトルとプラスチック製容器包装の区別がわからない
 - ・ プラマークを見て分別しているが、最初のころ、ペットボトルの分別はどちらなのか分かりにくかった。
 - ・ ペットボトルとトレイは別にした方が良いのか。
- 外国製の商品等でプラマークの表示がないものの区別がわからない
 - ・ プラ表示がされていない品物

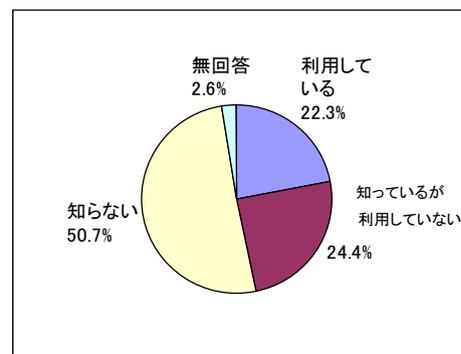
(質問 20) リユースびん（一升びん・ビールびん等）の回収を商業施設、酒販店等で行っていますがご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用している	629	45.9
知っているが、 利用していない	515	37.6
知らない	179	13.1
無回答	48	3.5



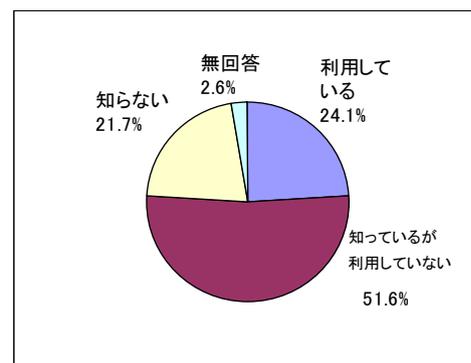
(質問 21) 使用済み蛍光管の回収を回収協力店、各まち美化事務所等で行っていますがご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用している	306	22.3
知っているが、 利用していない	334	24.4
知らない	695	50.7
無回答	36	2.6



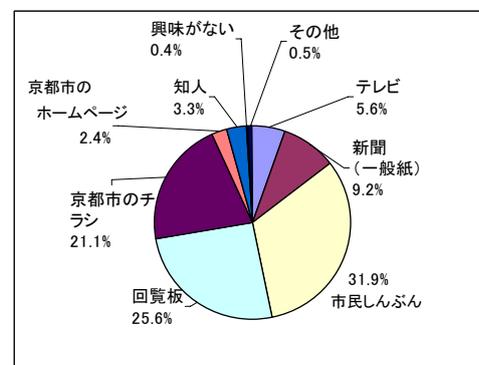
(質問 22) 使用済みてんぷら油の回収を、スーパーや地域の回収拠点等で行っていますがご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用している	330	24.1
知っているが、 利用していない	708	51.6
知らない	297	21.7
無回答	36	2.6



(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ますか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
テレビ	184	5.6
新聞(一般紙)	302	9.2
市民しんぶん	1049	31.9
回覧板	841	25.6
京都市が作成するチラシ	693	21.1
京都市のホームページ	78	2.4
知人	110	3.3
それらの情報には興味がない	12	0.4
その他(*)	15	0.5



* 「その他」の主な回答

「保健協議会」、「京都市の職員」など

自由意見

(質問 24) 京都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。

(質問 25) まち美化事務所の仕事やサービスに関する意見を自由にご記入ください。

(質問 26) その他、ご意見があれば自由にご記入ください。

<主な意見>

有料指定袋について

- 破れやすい
 - ・ ごみ袋がすぐに破れてしまう。どうかしてほしい。すぐ破れるのに高すぎる。
 - ・ 最近のごみ袋は破れやすくなったように思うが、材質が変わったのか。
- 値段が高い
 - ・ ごみ袋の有料化はよいが、もう少し安くしてほしい。
 - ・ 京都市はごみ袋の価格が他の自治体に比べて高い。一昨年転居してきたが、今でもごみ袋の価格には納得がいかない。

広報について

- 分別方法をもっと周知してほしい
 - ・ 町内会長さんや組長さんが、他府県から転入してこられた方に、ごみの分別が分かるような冊子をすぐ手渡せるようなことができれば良いと思う。
 - ・ プラスチック製容器包装や缶・びん等の分別について、写真を示す等して分かりやすくしたポスターを各戸に配布してほしい。
- リサイクルの状況を知らせてほしい
 - ・ 月間、年間単位でのリサイクルの結果報告等がない。協力ばかりで不満である。
 - ・ 分別したごみがどのようにリサイクルされているのかをもっとアピールする必要がある。
- まち美化事務所の業務を知らせてほしい
 - ・ まち美化事務所の存在そのものが分からない。どんな時に利用すればいいのか分からない。市民新聞等で説明してほしい。
 - ・ まち美化事務所の仕事やサービスの内容をもっと知りたいので知らせてほしい。

職員について

- 職員へのお礼
 - ・ ごみを丁寧に収集してもらいありがたい。
 - ・ 数年前であるが、ごみ収集の若い職員の方で、朝、私が「ごくろうさん」と声をかけると、笑顔で「おはようございます」とあいさつが返ってきた。なぜか、ほっとするひと時だった。こんな（公務員のいいお手本みたい）職員が一人でも多くなればと思う。
- 職員への苦情
 - ・ マナーの悪い人が多い。もっと教育してはどうか。民間企業に勤める人は、がんばって仕事をしてもいつ首を切られるか、不安な人が多い昨今なのに親方日の丸もいいところだ。
 - ・ 収集場所ではなく、交差点や道路などで収集員が乱暴な言葉遣いをするところがある。

分別について

- ごみを分別している意味はあるのか
 - ・ 本当にリサイクルされているか疑問に思う。どのような過程を経てリサイクルされているのか。
- 細かい分別が分かりにくく難しい
 - ・ 老人で1人暮らしをしていると分別が分りにくい。
 - ・ 分別の仕方がもう一つ分からない。
- より細かく分別すべきである
 - ・ 紙類の分別収集もしてほしい。

収集について

- 収集時間を早くしてほしい
 - ・ 夏になると蠅・カラス・ごみのおいにより、収集場所となっている家が気の毒である。早く（午前中）に取りにきてほしい。
 - ・ プラスチック製容器包装ごみの収集時間が遅い。もっと早くできないのか。観光都市でもあるのに、いつまでもごみがあると汚くて他府県から来られた人にもいいイメージをもたれない。
- 排出マナーの悪い人がいて困っている
 - ・ 町内以外の方が指定袋ではない袋で缶ビンを出すことがあり困っている。
 - ・ 家の前がごみ置き場になっているのだが、収集前日からごみを出されるので困っている。

運転について

- 収集車の運転マナーが悪い
 - ・ 運転マナーをきちりと。荒い運転が多い。
 - ・ 収集車の運転が乱暴な時がある。作業員の資質の向上が求められる。

その他

- 市民もごみ減量や分別等に協力すべきである
 - ・ ペットボトル、びんなど出す場合、ラベルや口ぶた等を取り除かず出しているのが目立つ。一人、一人が少しでも気をつけて協力しないと後の始末が大変だと思う。
 - ・ 市民の一人として、収集してもらって当たり前と思わず、減量や分別をすすんでやっていかなければならない。

今、世界で「DO YOU KYOTO?」は、「環境にいいことしていますか?」という意味で使われています。毎月16日は、「DO YOU KYOTO?デー」（環境にいいことをする日）です。

