

「平成 21 年度上半期の業務履行に対する評価・意見書」での指摘事項に関する
本市の取組状況について

1 「評価・意見書」での指摘事項

- 意見 1 運転マナー
意見 2 プラスチック製容器包装の分別ルールの徹底
意見 3 拠点回収制度及びカラスネット貸与制度の P R
意見 4 不適正排出物へのシール貼付
意見 5 カラスネットの片付け
意見 6 その他（まち美化事務所の P R）

2 本市の取組状況

意見	取組
1 運転マナー	下記※ 1 参照
2 プラスチック製容器包装の分別ルールの徹底	・市民しんぶん 2 月号への掲載 ・「分別美人」の作成（4 月） ・学区ごとのサンプリング調査の継続実施（全 220 学区中 134 学区（60%）実施済） ・減量指導業務員の設置（4 月）
3 拠点回収制度及びカラスネット貸与制度の P R	・資源物回収マップの作成（1 月） ・年末年始のごみ収集日周知ビラへの掲載（1 2 月）
4 不適正排出物へのシール貼付	下記※ 2 参照
5 カラスネットの片付け	下記※ 3 参照
6 その他（まち美化事務所の P R）	・エコまちステーションの設置（4 月）

※ 1 意見 1（運転マナー）について、平成 21 年 9 月に直営車にデジタルタコグラフを導入しており、速度超過や急発進・急停止の状況、走行軌跡などをデータとして把握できるようになった。今後、安全運転の徹底のため、より効果的な活用を目指していく。

※ 2 意見 4（不適正排出物へのシール貼付）に関する取組として、平成 21 年 12 月に作業長以上の職員に対する業務研修を実施しており、収集した資源ごみに含まれる異物の状況や正しい出し方の周知、並びに分別収集の意義の再認識を図るとともに、その内容をまち美化事務所で伝達研修することにより、全ての職員に対しての周知を図っている。

※ 3 意見 5（カラスネットの片付け）については、道路状況や定点の管理方法が地域によって様々であり、画一的な置み方の設定は難しいことから、歩行者や自転車の通行の妨げとならないように片付けること（丸めて道路の端に置くなど）を徹底することとした。

* 意見 1・4・5 に共通する取組

職員一人一人の意識を向上させることで、指摘に対しての改善を図るため、各まち美化事務所で改善案の検討を行うとともに、出された意見に基づいてセルフチェックの実施手法及び項目の見直し（資料 1－2、1－3）を行った。

セルフチェック実施手法の変更

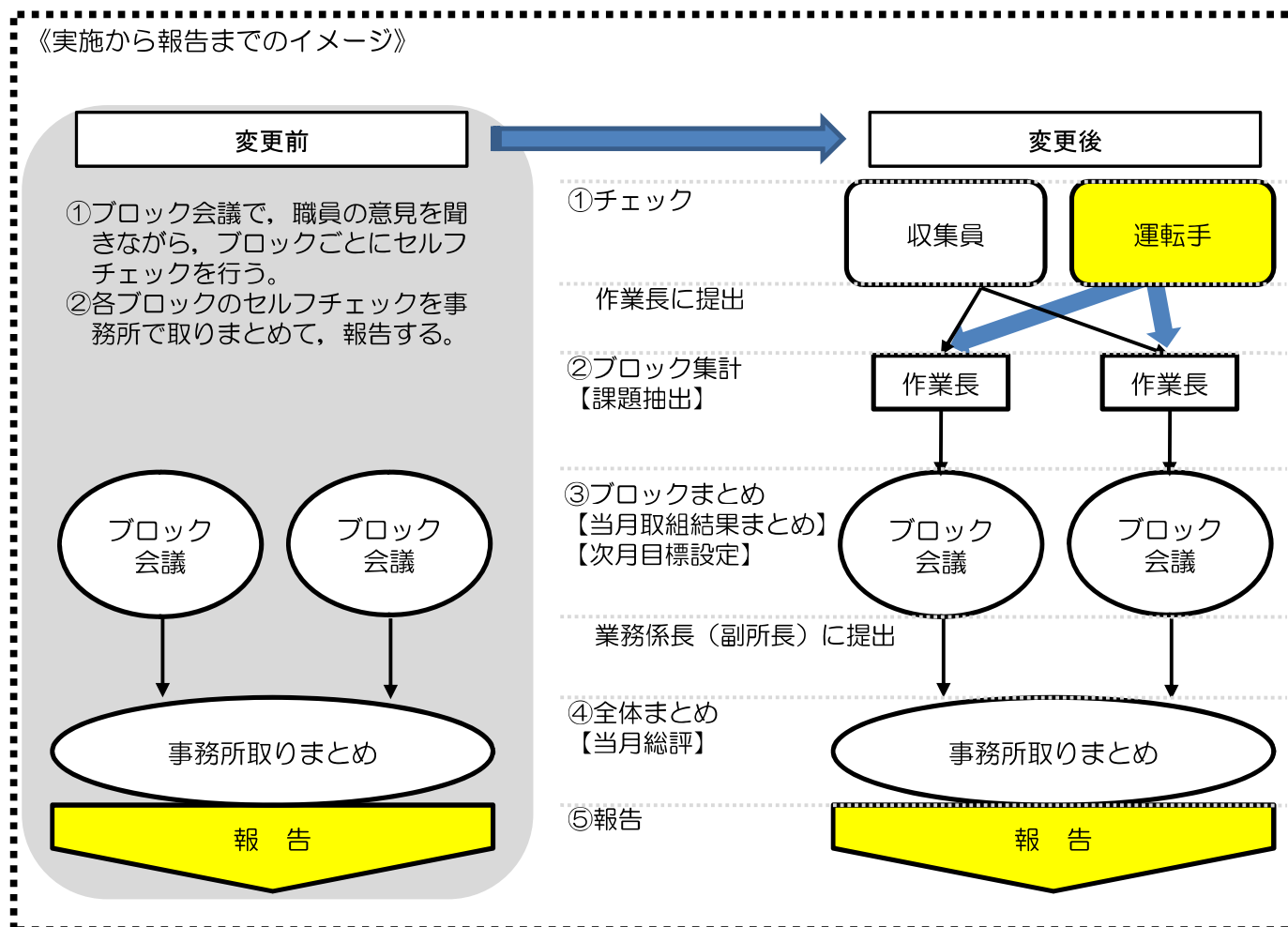
1 主な変更内容

- (1) 職員一人一人が、前月ブロック会議からの1ヶ月間を振り返り、チェックを行う。
- (2) セルフチェックリストを業務に合わせて「収集員用」、「運転手用」、「作業長用」に分ける。
- (3) チェック項目や取りまとめ方法等の変更

2 セルフチェック実施手法

- ① 収集員・運転手が、それぞれ個人でセルフチェックを行う。
- ② 各ブロック作業長は、セルフチェックリストを集計し、課題の抽出（ブロック会議の議題決定）を行う。
- ③ ブロック会議では、集計したセルフチェックリスト結果を踏まえ、改善すべき項目を中心に議論し、次月のブロック重点取組目標を決定する。
また、当月の目標に対する取組結果（達成度）についても議論し、取りまとめる。
- ④ 業務係長（副所長）は、各ブロックの集計及び意見等を取りまとめるとともに、当月の総評や各ブロックへのアドバイス等を行う。
- ⑤ 各ブロック及び事務所集計表をまち美化推進課に報告する。

《実施から報告までのイメージ》



変更後のセルフチェック項目

(セルフチェック実施者に○)

※ 網掛けは、追加・変更した項目

	まち美化事務所			業者
	収集員	運転手	作業長	
(基本項目)				
(1) 定められた順番に収集しています。	○			○
(2) 収集時間帯は、おおむね一定しています。(各収集箇所、毎回、おおむね同じ時間帯に収集作業ができています。)	○			○
(3) 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。		○		○
(4) 作業中、他の車両や歩行者の通行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。	○	○		○
(5) 収集漏れのしないよう、当日中に収集しています。	○			○
(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。	○			○
(7) ごみなどが散乱した際には、きれいに片付けています。	○			○
(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。	○			○
(9) 運転手が安全に運転できるよう、降車して誘導しています。	○			○
(10) 収集作業に出るときは、啓発シールの貼付場所を記録する地図を携帯しています。	○			○
(11) 排出されている袋の中に不適正物がないか確認しています。	○			○
(12) 指定袋以外で排出されたごみについては、啓発シールを貼り付けて取り残しています。	○			○
(13) 分別が不十分なまま排出されたごみについては、啓発シールを貼り付けて取り残しています。	○			○
(14) 大型ごみなどの分別収集対象外のものが排出されていた場合は、啓発シールを貼り付けて取り残しています。	○			○
(15) 後続車などが原因で収集時に啓発シールが貼れなかった場合、作業終了後に報告しています。	○			○
(16) からすネットは、歩行者や自転車の通行の妨げにならないよう、片付けています。	○			○
(17) 収集時に見落としやすい場所があった場合には、常に報告しています。	○			○
(18) 収集漏れの連絡があった際には、迅速な回収対応をしています。	○		○	○
(19) 収集漏れがあった場合、収集地図を分かりやすく改善するなど、再発防止に努めています。	○		○	○
(20) 市民からの苦情等があった場合には、原因を究明し、改善に向けて職員指導しています。	○		○	○
(服装)				
(21) 定められた作業服・名札を着用しており、身だしなみも整っております。	○	○	○	○
(安全運転)				
(22) 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。)		○		○
(23) 交通法規を守っています。		○		○
(24) 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。		○		○
(25) 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。		○		○
(26) 車線変更時や合流時などには、手合図を励行しています。		○		○
(27) 収集員が安全に作業できるよう、ゆとりを持った運転をしています。		○		○
(市民対応)				
(28) 収集時に市民と顔をあわせたときは、あいさつなどの声かけを行っています。	○	○		○
(29) 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。			○	
(30) 電話に出る際には、きちんと名前を名乗っています。			○	
(31) 市民対応の際には、分かりやすくていねいに応答しています。			○	

意見交換会におけるヒアリングについて（ダイジェスト版）

- 1 開催日 平成22年6月2日（水曜日）
- 2 場 所 北部まち美化事務所 会議室
- 3 参加者 ・事務局：環境政策局まち美化推進課
・委 員：市民委員5名
・対象者：受託事業者【安田産業株式会社】
まち美化事務所【北部まち美化事務所】
- 4 目 的 受託事業者及びまち美化事務所におけるごみ収集業務について、業務改善、市民サービスの充実、社員・職員の教育など様々な視点からヒアリングを行うことで、現場の実態を把握し、業務評価を行う上での参考とする。

◆ ポイントその1

セルフチェックや「評価・意見書」は、どのように活かされているか？

⇒ 質問要旨

セルフチェックや評価委員会からの「評価・意見書」は、現場レベルでどのように活用されているか。具体的にどのような手法で、それらを日々の業務に役立てているか。

- 安田産業㈱回答
「評価・意見書」で指摘された事項の励行やセルフチェックの全項目を作業標準書に導入するなど、業務従事者全員が「評価・意見書」やセルフチェックを念頭に置いて作業に当たっている。
- 北部まち美化事務所回答
市民に信頼される市役所づくりに向け、それぞれが目標を持って、安全作業、安全運転、公務災害、交通事故ゼロを目指している。また、セルフチェックや「評価・意見書」を活用することで市民目線での作業を進めるように努めている。
運転についてはセルフチェックと市民アンケートの評価にまだ開きがあり、今後改善してかなければならないと考えている。

<まとめ>

受託事業者・まち美化事務所共に、評価委員会から提出された「評価・意見書」における指摘事項やセルフチェックの内容を日々の業務の基本として活用していることがうかがえる。

◆ ポイントその2

市民サービスの充実のためにいかなる努力・工夫をしているか？

⇒ 質問要旨

- ①「安心・安全の確保」のために、どのような教育を行っているか。また、どのような対策をとっているか。
- ②「親切・丁寧・美しい業務の実施」のため、どのような教育や対策をとっているか。また、収集時に率先してあいさつを行うなど市民に親しみやすい業務に努めているか。

- 安田産業㈱回答
・ 作業終了後、業務員が参加するミーティング等の場で作業の見直しについての議論を行うなど、今後の業務に活かすための情報共有を行っている。また、業務上の指導は必ずマンツーマンで行っているが、偏った教育にならないよう、指導員については交替制としている。
- ・ 作業中に市民に会った場合は、必ず挨拶や会釈をしている。きちんと実施できているか、抜き打ちで見回ってチェックもしている。
- 北部まち美化事務所回答
・ 朝礼や全体会議等で、まち美化推進課からの指導や市民からの通報などを取りあげ、主に安全運転、安全作業の指導を行っている。また、市民目線で業務を進めるために、ブロック会議で職員全員の意思統一を図っている。
- ・ 日々、市民に積極的に挨拶を行うよう指導し、実践している。

<まとめ>

受託事業者・まち美化事務所共に、市民サービスの充実や安心・安全の確保のためには、日々の教育や指導はもとより、職員同士で会議を実施するなど情報共有の場を持つことが重要であるとの認識を持っている（このような場で、セルフチェックが有効なツールとなる）。また、安田産業㈱では、指導員を交代制とするといった工夫も見られる。

◆ ポイントその3

ヒアリングを通じて浮き彫りになった問題点は？

- 新規委託業者にとって、「収集コースの習熟」や「不適正排出の見分け方」については短期間で解決できる問題ではないので、業務の開始に当たっては、事前に所管のまち美化事務所と綿密な情報交換を行う必要がある。
- 不適正排出や時間外のごみ出しが予想以上に多い、排出されるごみに刃物や竹串などの危険物が無造作に入っていることがあるなどの問題点も明らかになったため、引き続き、市民への啓発活動に努める必要がある。

平成22年度「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査（案）」について

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	460	下京区	150
上京区			
左京区	330	南区	190
中京区	180	右京区	420
東山区	100	西京区	300
山科区	390	伏見区	480
合 計		3,000部	

（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22年6月下旬～（予定）

（4）前年度アンケートからの変更

前年度と比較した市民意見の推移を見るため，アンケートの質問については，概ね前年度と同様の内容とするが，前年度のアンケート結果を踏まえ，（資料3-2）のとおり，一部修正を加える。

《アンケートの主な変更箇所》

○ 削除する質問

（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じですか。

○ 追加する質問

（質問15）京都市では，平成22年4月から，各区役所・支所内に環境拠点（愛称：エコまちステーション）を設置し，市民の皆様にとってより身近な相談窓口となるべく，様々な取組をおこなっています。

エコまちステーションをご存じですか。

（質問23）まち美化事務所・エコまちステーション等では，門掃き等の自主的な清掃活動について，ボランティア用のごみ袋などの清掃用具を給付・貸与しています。

ボランティア清掃活動に対する助成制度をご存じですか。

○ その他

いくつかの質問について，文言の追加・修正を行っている。

資料 3－2 市民アンケート（案）を挿入

今後の審議スケジュール(案)

年間の評価の流れ

① 第3回評価委員会【6月17日開催】

審議事項等（これまでの取組に対する点検・評価）

- 業務改善の取組に関する意見
- 受託事業者及びまち美化事務所ヒアリング
- ⇒ 評価・意見書
- 市民アンケート案
- 22年度の年間計画案

② 平成22年度上半期の業務～点検～分析【4月～9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

③ 市民アンケートの実施【6月～7月実施】

- 意見交換会の開催

④ 第4回評価委員会【11月開催】

審議事項等（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

⑤ 平成22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 次期委員の選任（市民委員の公募）