

「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」へのご協力をお願い  
～皆様のご意見を業務の改善に活かしてまいります。～

平成22年6月  
京都市環境政策局

日ごろから京都市政にご理解とご協力をいただきありがとうございます。

本市では、市民の皆様の良い生活環境を守るため、各行政区にある「まち美化事務所」を中心として、「安全で 親切で 丁寧で 美しい作業」をモットーに家庭ごみ収集業務を行っています。

市内10か所

ごみ収集業務において、市民の皆様によりご満足いただけるよう更なるサービス向上を図るため、昨年に引き続き、市民の皆様のご意見・ご要望をお聞かせいただきたいと思います。つきましては、お手数ですが、同封しましたアンケートへのご回答にご協力のほどよろしくお願ひします。

追加

- 本アンケート調査は、市内にお住まいの方の中から無作為に選んだ3,000世帯の方にご回答をお願いしています。
- 回答は調査票の口の中に、当てはまる番号をご記入ください。  
(選択肢「その他」をお選びの場合は、かっこ内にご記入ください。自由記入欄は、の中にご記入ください。)
- ご記入いただきました調査票は、平成22年7月26日(月)までに、同封の返信用封筒に入れ、投函していただきますようお願いいたします。(切手を貼る必要はありません。)
- 回答は、個人を特定できない統計用データとしてのみ利用させていただきます。



## アンケート調査票

(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

- ①女性
- ②男性

(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

- ①20歳未満
- ②20代
- ③30代
- ④40代
- ⑤50代
- ⑥60歳以上

(質問 3) あなたの職業をお聞かせください。

- ①会社員
- ②自営業
- ③公務員
- ④主婦・主夫
- ⑤学生
- ⑥その他 ( )

(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(別紙に写真を掲載しています。)をご存知ですか。

- ①知っている
- ②知らない

削除

(質問 4) 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。

- ①できている
- ②おおむねできている
- ③ほとんどできていない
- ④できていない
- ⑤分からない

【質問4で「③ほとんどできていない」,「④できていない」と回答された方へ】

(4-2) 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。

(質問 5) 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。

- ①ない
- ②ほとんどない
- ③時々ある
- ④よくある
- ⑤分からない

【質問5で、「③時々ある」「④よくある」と答えられた方へ】

(5-2) その理由と思われるものを、次のうちからお選び下さい。

- ①収集できない物が出されていた
- ②分別が不十分であった
- ③ごみ収集が終わってから、出されていた
- ④分からない

(質問 6) 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、危険と感じたことはありますか。

- ①ない
- ②ほとんどない
- ③時々ある
- ④よくある
- ⑤分からない

【質問6で「③時々ある」,「④よくある」と回答された方へ】

(6-2) 通行の妨げになったり、危険と感じられた状況をお聞かせください。



(質問 7) 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(別紙に写真を掲載しています。)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。

- ①ある
- ②ない

削除

【質問7で「①ある」と回答された方へ】

(7-2) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

- ①書かれていた
- ②書かれていなかった
- ③覚えていない

(質問 8) 収集作業の丁寧さは、昨年と比べて(\*)良くなりましたか。

- ①良くなった
- ②やや良くなった
- ③どちらでもない
- ④やや悪くなった
- ⑤悪くなった
- ⑥分からない

\*京都市では、今後、毎年このようなアンケートを実施し、結果を比較することによって、ごみ収集業務の改善を行う予定としています。

【質問8で①, ②, ④, ⑤と回答された方へ】

(8-2) 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。

(質問9) 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。

- ①ない
- ②ほとんどない
- ③時々ある
- ④よくある
- ⑤分からない



(質問 10) 運転マナーについて、昨年と比べて良くなりましたか。

- ①良くなった
- ②やや良くなった
- ③どちらでもない
- ④やや悪くなった
- ⑤悪くなった
- ⑥分からない

【質問 10で①, ②, ④, ⑤と回答された方へ】

(10-2) 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。

(質問 11) 作業員は、収集作業中に、自分から市民の皆様に声かけ、あいさつをしていますか。

- ①している
- ②おおむねしている
- ③ほとんどしていない
- ④していない
- ⑤分からない

収集作業中に市民の皆様にお会いした際、作業員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

(質問 12) 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。

- ①知っている
- ②知らない

(質問 13) 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。

- ①できている
- ②おおむねできている
- ③ほとんどできていない
- ④できていない
- ⑤分からない

ネットが歩行者や自転車の通行の妨げとならないよう、



(質問 14) 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」がどこにあるのをご存知ですか。

市内10か所

- ①知っている
- ②名前を聞いたことはあるが、どこにあるのかは知らない
- ③知らない

(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。

- ①利用したことがある
- ②知っているが、利用したことがない
- ③知らない

追加質問

(質問 16) まち美化事務所またはエコまちステーション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。

- ①名乗っていた
- ②おおむね名乗っていた
- ③ほとんど名乗っていなかった
- ④名乗っていなかった
- ⑤覚えていない
- ⑥まち美化事務所に電話をかけたことがない

追加

(質問 17) まち美化事務所またはエコまちステーション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。

- ①丁寧で分かりやすかった
- ②おおむね分かりやすかった
- ③特に印象はなく、普通であった
- ④やや分かりにくかった
- ⑤分かりにくかった
- ⑥覚えていない
- ⑦職員と話したことがない

追加

(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。

- ①ない
- ②ほとんどない
- ③時々ある
- ④よくある
- ⑤分からない

(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。

- ①分かりやすい
- ②分かりにくい
- ③分別の仕方をよく知らない

【質問19で②「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。

(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、酒飯店等で行っていますがご存知ですか。

- ①利用している
- ②知っているが、利用していない
- ③知らない

削除

(質問21) 使用済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。

- ①利用している
- ②知っているが、利用していない
- ③知らない

(質問22) 使用済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。

- ①利用している
- ②知っているが、利用していない
- ③知らない

京都市では、回収した使用済てんぷら油をバイオディーゼル燃料に精製しています。軽油の代わりにバイオディーゼル燃料を使って市バスやごみ収集車を走らせることで、京都市全体で年間4,000トンもの二酸化炭素削減効果があり、温暖化の防止に貢献しています。



(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。

- ①利用している
- ②知っているが、利用していない
- ③知らない

追加質問

(質問24) 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)

- ①テレビ
- ②新聞(一般紙)
- ③市民しんぶん
- ④回覧板
- ⑤京都市が作成するチラシ
- ⑥京都市のホームページ
- ⑦知人
- ⑧それらの情報には興味がない
- ⑨その他

  
  
  

[ ]

(質問25) 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 26) 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 27) その他, ご意見があれば自由にご記入ください。

アンケートは以上で終了です。ご協力ありがとうございました。



\*\*\*\*ご質問等がありましたら下記までお気軽にお問い合わせください。\*\*\*\*

〇××まち美化事務所 TEL：075-000-0000  
(電話は、月曜日から金曜日の午前8時から午後4時45分までをお願いします。)

〇京都市環境政策局 環境企画部 業務監理課

削除

TEL：075-222-4031

〇京都市環境政策局 循環型社会推進部 まち美化推進課 業務推進担当

TEL：075-213-4960

(電話は、月曜日から金曜日(祝日を除く)の午前8時45分から午後5時30分までをお願いします。)