

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	7～9月		10～12月		1～3月	
	直営(平均)	委託(平均)	直営(平均)	委託(平均)	直営(平均)	委託(平均)
(基本項目)						
①定められた順番に収集しています。	2.7	2.8	2.8	2.7	2.7	2.8
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。)	2.7	2.7	2.8	2.5	2.7	2.6
③収集漏れののないよう、当日中に収集しています。	2.8	2.9	2.9	3.0	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。	2.7	2.7	2.7	2.5	2.7	2.6
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	2.7	2.9	2.7	2.8
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	2.9	2.7	2.9	2.7	2.9
⑦ごみなどが散乱した際には、きれいに片付けています。	2.5	2.8	2.4	2.9	2.4	2.7
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。	2.3	2.7	2.3	2.8	2.3	2.7
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	1.7	2.8	1.4	2.9
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。	2.8	2.9	2.8	2.9	2.8	3.0
小計(最高点 30)	25.5	28.2	25.8	27.9	25.3	28.0
(服装)						
⑪定められた作業服を着用しています。	2.9	3.0	2.9	3.0	3.0	3.0
⑫名札を着用しています。	2.9	3.0	3.0	2.9	2.9	3.0
小計(最高点 6)	5.8	6.0	5.9	5.9	5.9	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。)	2.8	2.7	3.0	2.7	2.9	2.7
⑭交通法規を守っています。	3.0	2.9	3.0	2.9	2.9	2.9
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。	2.9	2.8	2.8	2.9	2.9	2.9
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	2.7	2.9	2.7	2.8	2.8
小計(最高点 12)	11.5	11.1	11.7	11.2	11.5	11.3
(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	2.9	2.5	2.9	2.5	2.9
⑱からすネットは、ていねいに片付けています。	2.2	2.6	2.3	2.7	2.2	2.8
小計(最高点 6)	4.7	5.5	4.8	5.6	4.7	5.7
合計①(最高点 54)	47.5	50.8	48.2	50.6	47.4	51.0
(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。	2.8		2.8		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。	2.4		2.6		2.6	
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。	2.7		2.7		2.9	
小計(最高点 9)	7.9		8.1		8.4	
合計②(最高点 63) ※直営のみ	55.4		56.3		55.8	

セルフチェック結果分析

参考 1 - 2

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)				(参考) 平成21年度アンケート				主な意見		まとめ
		7～9月	10～12月	1～3月	設問内容	調査結果		直営	委託		
収集漏れのないよう収集されているか。	直営	2.8	2.9	2.9	(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%	○ 欠班やその日のごみ量、交通事情等により、収集時間帯が変わってしまうことがある。 ○ 収集後にごみが出されていることがあり、ごみ出し時間の啓発が必要である。	○ 工事車両や違法駐車等により、ごみを見つけにくい場合がある。 ○ 収集漏れがないよう注意しているが、後出しでごみが残っている場合がある。	● 収集時間帯等について 年末年始対応や季節的なごみ量の変化、交通規制など、様々な状況により、収集及び搬入の遅れが生じている。 ● 不適正シールについて 昨年12月に実施した業務研修に加え、4月以降のセルフチェック実施手法を見直し、職員一人一人の意識向上を目指す。	
	委託	2.9	3.0	3.0		よくある・時々ある	委託 84.0%				
作業中、他の車両や歩行者の妨げになったり、危険に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) 収集作業中に危険に感じたことがあるか。	ない・ほとんどない	直営 88.4%	○ 散乱ごみは、ほうきで集めているが、液体がどうしても残ってしまう。 ○ 散乱ごみが雨などで地面に貼り付いてしまい、掃除をしてもきれいにできないことがある。 ○ 一方通行や狭路では、後続車があるため、シールの貼付が難しい。 ○ 一目で分かるような明らかな不適正排出であれば、シールを貼付している。 ○ 雨天時は、シールを貼付しにくい。 ○ シール貼付については、職員の啓発意識を向上させる必要がある。	○ 観光シーズンや交通規制などによる渋滞で、収集時間や搬入時間が遅れることがあった。 ○ 年末年始や連休明けに伴うごみ量の増加により、回数増しが発生し、収集時間・搬入時間が大きく遅れることがあった。 ○ 車両故障により、収集時間・搬入時間が遅れることがあった。		
	委託	2.8	2.9	2.8		よくある・時々ある	委託 87.0%				
収集中、ごみが散乱しないよう注意しているか。	直営	2.7	2.7	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%	○ 国道沿いなど交通量が多い地点では、散乱ごみの掃除が困難である。 ○ 狭路での散乱ごみ掃除の際、後続車からクラクションを鳴らされたり、早くするようにと注意を受け、丁寧に掃除ができないことがあった。 ○ 散乱ごみについては、ほとんどきれいに収集するが、取りきれない小さなごみの処理に困る。 ○ 特定の散乱箇所があり、清掃範囲も広い ため、時間がかかる。			
	委託	2.9	2.9	2.9		ほとんどできていない できていない	委託 94.9%				
不適正シール貼付の徹底及び周知	直営	1.6	1.7	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%				
	委託	3.0	2.8	2.9		見たことがない	委託 74.7%				
無理な追い越し、割り込み、車線変更をしていないか。	直営	2.9	2.8	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%	○ デジタコの導入により、法定速度・法令遵守の意識が高まってきている。 ○ デジタコの導入により、速度だけでなくマナーも向上した。 ○ 幹線道路しか通行できないと、渋滞等の際に困る。	○ 渋滞や回数増し等による作業の遅れがあった場合に、慌て運転が起こりやすい。 ○ 作業が遅れているときに、幹線道路しか通行できないと、渋滞等の際に困る。		● 安全運転について 直営・委託ともにセルフチェックでは高い評価をしており、第2回評価委員会時と同様に、市民との意識の乖離が見られる。
	委託	2.8	2.9	2.9		よくある・時々ある	委託 57.3%				
作業員は市民に対し、あいさつや声かけができていますか。	直営	2.5	2.5	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ますか。	している おおむねしている	直営 18.4%	○ あいさつについて、実行しようとする意識はあるが、作業に追われることが多く、十分にできていない。 ○ カラスネットについて、狭路では後続車の迷惑になる等の交通事情や設置状況により、全てを片付けることは困難である。 ○ カラスネットを片付ける意識が職員に浸透してきており、市民からお礼の電話をいただいた。	○ カラスネットについて、狭路や各戸収集コースでは、後続車が渋滞することがあり、十分な片付けができないことがある。	● カラスネットについて 直営・委託ともに同じような意見があり、意識があっても状況によっては実施できないことがある。	
	委託	2.9	2.9	2.9		ほとんどしていない していない	委託 19.1%				
カラスネットについて、丁寧に片付けられているか。	直営	2.2	2.3	2.2	(設問14) カラスネットを折りたたむなど、丁寧に片付けることができているか。	できている おおむねできている	直営 45.9%				
	委託	2.6	2.7	2.8		ほとんどできていない できていない	委託 40.6%				
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	2.7	2.7	2.9	(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るか。	分かりやすかった おおむね分かりやすかった	直営 62.0%	○ 電話対応の際に、名前を名乗っていない職員が多い。 ○ 電話対応の際、以前よりも意識を持って名前を名乗るようにしている。		● 市民対応について 少しずつではあるが、職員の意識向上が見受けられる。	
	※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。

意見交換会におけるヒアリング（摘録）

- ◇ 開催日：平成22年6月2日
- ◇ 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】
- ◇ 内 容： 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、現場の実態や意見等を把握し、今後の業務改善に活かしていく。

1 受託事業者・まち美化事務所に対する共通質問（回答）受託事業者：○，まち美化事務所：●

① セルフチェック及び評価委員会からの「評価・意見書」の活用について

現場レベルでどのように活用しているか。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。

- 作業標準書の中にセルフチェックの全項目を取り入れており、収集業務従事者全員が全項目を念頭に置いて作業に当たっている。

- 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す。また、市民目線で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。

② 市民サービス充実のための努力

ア 安心・安全の確保

- ・ 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。
- ・ 業務の安全な遂行のみならず、市民の安心に配慮した業務を行うためにはどのような点に注意すべきと考えるか。

イ 親切・丁寧・美しい業務の実施

- ・ 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。
- ・ 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。

ウ 苦情発生時の対応

- ・ 市民からの苦情にどのように対応しているか。

- ア ○ 作業終了後、業務員同士で作業の見直しを行い、これからの業務に活かすために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。

- 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。

- イ ○ 朝礼, 終礼及び月1回の会議時に作業内容や問題点の確認を行い, 全員で情報共有をし, 内容の向上に努めている。
作業中に市民さんに会った場合は, 必ずあいさつ, 会釈をしており, 抜き打ちで見回って確認もしている。
- 研修等での教育, 朝礼・全体会議・ブロック会議での議論で意思統一を図っている。市民に積極的にあいさつを行うよう指導し, 実行している。
- ウ ○ クレームが発生した場合は, 伏見まち美化事務所に即時報告し, 即時対応している。日頃から, クレームが発生した場合には委託料を受け取らないくらいの覚悟を持って業務にあたっており, 市民目線で作業に従事している。
また, 取り残し(後出し)があった場合には, 業務に責任をもって対応しており, 原因の究明も行っている。
- 苦情があった場合は, 事務所全体の問題として捉え, 見落としやすい定点を収集地図に明記するなどの再発防止対策を検討し, 指導を行っている。

2 受託事業者に対する個別質問

① 委託契約について

ア 契約の安定履行のための企業努力（車両・人員の確保など）

イ 安定した業務の履行のために必要となる要件・能力

ア 平成21年4月の業務開始前に自社車両を活用して、委託された5コースを全て走行し、コースについて確認している。

予備人員も含め、1ヶ月の研修を実施した後、全ての業務内容を把握している者を、収集業務に従事させている。

また、各業務員が自分の担当コースだけでなく、担当以外のコースも把握するよう努力している。

イ 短時間で収集作業を行うため、瞬発力や体力があること、市民さんとのコミュニケーション能力（あいさつをする、会釈をする）、身だしなみがきちりしていること（茶髪、ピアスは禁止）が必要であると考えている。

② 社員の業務習熟

ア 収集コースを正しく理解し、不適正排出を見分けることができる程度まで業務習熟にどの程度の期間が必要であったか。

イ 社員の業務習熟のためにどのような工夫をしているか。

ア コースについては全員で覚える必要があるため、2週間ごとにローテーションを組んで作業を行っている。しかし、人員の入れ替わりもあるため、全員がコースを完全に熟知しているとは言えない。

不適正排出については完全に見分けることは難しいため、勝手な判断をせずに、伏見まち美化事務所に連絡を取り、収集してよいかどうか確認をしている。

イ 作業員同士が横のつながりを持って情報交換をしており、それぞれの業務内容について、相互認識を持つようにしている。

③ まち美化事務所との連携

管轄のまち美化事務所と連携した業務を遂行しているか。また、具体的にはどのようなことをしているか。

FAX等を使用せずに、営業担当者が直接事務所へ週報を持参し、作業長と話をすることで、作業面での問題がないかなどの確認を行い、事務所と密に連絡を取り、連携している。

④ その他

ア 京都市から受託している業務の履行にあたって、難しいと感じることはあるか。

イ 受託業者として、どのような点を評価してほしいと考えるか。

ウ 今後、市役所OBから役員を受け入れるようなことはないと考えてよいか。

ア 収集作業中の不適正ごみの判断（どの程度までなら収集するか）、収集経路について難しいと感じるときがある。

業務開始時に、各定点の詳細な位置やコースの回り方など収集経路に関する迷いがあったため、自社で効率的な回り方を検討した。

イ 法定速度の遵守や運転マナー、カラスネットをたたむ、定点に散らかったごみの片付け等、安全、ていねいな作業を徹底している点を評価してほしい。

ウ 一切ない。

⑤ 市民委員からの追加質問

ア 各戸収集、定点収集のどちらが作業をしやすいか。

イ 安田産業㈱は一般業者としてマンションのごみも収集していると思います。京都市は今年の3月から、業者が収集しているマンションも分別するよう指導しているが、分別を徹底させるための啓発等を行っているか。

ウ 市民からのクレームのなかで一番多いものは。

ア どちらが作業をしやすいということはないが、定点収集は後出し、不適正排出が多いと感じている。

イ マンション管理会社へ分別の啓発ビラを配布している。

ウ 一番多いのは取り残しのクレーム。弊社では後出しについても対応している。

3 まち美化事務所に対する個別質問

① 職員のスキルアップ

ごみの収集運搬業務のみならず、ごみ減量の啓発活動や不適正排出の分別指導等、総合的な環境行政を行うため、職員のスキルアップをどのように行っているか。

分別についてのDVD等を活用した研修を行うなど、職員の意識向上に努めている。

② 委託・庸車業者との連携

管轄の地域を担当している委託・庸車業者と具体的にどのような連携をとり、業務を遂行しているか。

日々、業務報告を受け、作業状況を確認している。また、市民の苦情があった場合にも必ず連絡し、共通認識ができるように心がけている。

③ 今後の課題

今後のごみ収集における課題やまち美化事務所の課題としてはどのようなものがあると考えるか。

京都市の分別がわかりにくいといった意見をいただくことがあり、市民の皆様により分別の理解を深めていただけるよう啓発が必要である。

また、ごみ減量が進んでいる一方で、不法投棄はなかなか減っていないので、今後の課題であると考えている。

④ その他

ア ごみを収集する立場から市民に対して求めることはどのようなことか。

イ 市収集以外のマンションの管理組合や収集業者と連携してごみ減量や分別等の活動を実施しているか。

ア ・袋にごみを詰め込みすぎて、非常に重いごみが増えており、腰痛に悩まされる職員が増加している。

・分別を徹底して欲しい。特に鋭利な刃物類・竹串が無造作に袋の中に入っていることがあり、危険な場合がある。

・定点での駐車違反は止めて欲しい。駐車違反があると、取り残して後で収集しなければならなくなる。

イ エコまちステーションで対応している。

⑤ 市民委員からの追加質問

ア 直営は職員の身だしなみについてどう考えているか。(茶髪、ピアス等)

イ 業者収集のマンションに住んでいる住人が、市の定点に袋違い、排出日違いでゴミを出しているといった場合は、どこに相談すればよいか。

ウ 委託業者が啓発シールを貼って、取り残したゴミについて、家の玄関口の前においてある、通行の妨げになる等の理由で、早期に回収してほしい場合に、まち美化事務所に相談すれば、収集してくれるのか。

エ 指定袋が破損しやすいということはないか。

オ カラスネットの申請に2週間ほど時間がかかるが、もう少し早くならないか。

ア ごく一部の職員は茶髪であったり、ピアスをしているが、大半の職員の身だしなみはきちりしている。指導すべき点は指導していきたい。

イ まち美化事務所に相談してください。

なお、業者収集マンションにおけるゴミの出し方の指導については、分別の徹底、透明袋での排出を義務付けるなどの取組をしており、主にエコまちステーションで対応している。

ウ 不適正ゴミについては、シールを貼って通常1週間程度おいておくが、衛生上の問題もあるため、周辺の住民等から回収に関する相談があった場合は、まち美化事務所で収集させていただく。

エ 以前は破損しやすいとの苦情が多かったが、現在はほとんどない。

オ 申し込み件数が多く、設置場所を確認したうえで、事務処理をしてからの貸し出しになるため、どうしても受付をしてから2週間近くかかっているのが現状であるが、なるべく早くするよう心掛けていく。