

「平成21年度下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 分別ルールの更なる徹底
- 意見2 不適正排出物へのシール貼付の更なる徹底
- 意見3 安全運転の徹底
- 意見4 サンプルング調査の継続
- 意見5 セルフチェックの効果的な活用

2 本市の取組状況

(1) 分別ルールの更なる徹底

ア 地域ごとのごみ減量と適正分別率向上に向けた取組（22年11月から実施）

11月から各まち美化事務所において、地域ごとのごみ減量と適正分別の向上を目標とした新たなサンプルング調査を開始した。この取組みは、昨年度から実施しているサンプルング調査とは異なり、学区内の特定の収集場所を設定し、定期的に調査と啓発を1年間にわたり繰り返すことで、ごみ量、分別状況の推移や啓発効果を把握することとしている。なお、実施に当たっては、この4月から各まち美化事務所に配置した減量指導業務員が主体的な役割を果たしている。（別紙資料参照）

イ エコまちステーション等による啓発イベント等の実施（4月～11月までで68回実施）

4月から各区役所・支所に設置したエコまちステーションにより、4月～11月（11月23日現在）の間、市内全域で計68回の啓発イベントやてんぷら油・リユースびん等の臨時回収を実施した。本事業については主に区民まつり、地域の夏祭り、区民運動会や一斉清掃などに併せて実施されたものである。

また、7月19日（日・祝）には、上京リサイクルステーションにおいて、まち美化推進課を中心に循環企画課、北部まち美化事務所と共同で「上京エコ夏フェスタ」を、11月3日（水・祝）には、イオンモールKYOTOにおいて、南まち美化事務所により「南区環境推進イベント」を実施し、多くの市民を対象とした啓発を行った。

ウ 「ごみ事典」の作成・全戸配布（22年度末予定）

エ 学区ごとサンプルング調査の継続実施

オ 「京のごみガイド」、「分別美人」の配布（継続実施）

(2) 不適正排出物へのシール貼付の更なる徹底

平成22年7月に実施マニュアルを改訂し、シール貼付の基準を明確化するとともに、作業長以上の職員に対して、シール貼付について再度の周知徹底を図った。また、8月に全委託・庸車業者を対象とした連絡会を開催し、シールの貼付の基準について、直営と委託業者との統一化を図った。

(3) **安全運転の徹底**

平成22年9月から、まち美化推進課と各まち美化事務所が連携し新たな安全運転の取組を開始した。各まち美化事務所のスタッフと運転手全員へ安全運転研修を実施し取組への理解や安全運転に対する運転手の意識改革を促す一方、直営車に導入のデジタルタコグラフを活用し、速度超過や急発進・急加速・急減速、エンジン回転オーバーについて、それぞれ目標を設定のうえ運転手ごとに評価を行い、評価の低いものについては、個別に継続的な指導を行っている。今後も取組の進捗については随時点検を行いながら、安全運転の徹底を図る。

また、委託・庸車業者についても、9月から同様の取組を行うよう指導（デジタルタコグラフを導入していない事業者については、独自に安全運転目標を設定させ実施）し、結果について毎月報告するよう義務付けた。

(4) **サンプリング調査の継続**

学区ごとのサンプリング調査の継続実施（再掲）

（全218学区中145学区（67%）実施済）

【参考】第3回評価委員会での実施状況

全218学区中134学区（61%）実施済

(5) **セルフチェックの効果的な活用**

4月から収集員・運転手が自らチェックを行い、現場の監督者である作業長が集計をしたうえで課題を抽出したのち、ブロック会議で議論を行うという手法をとっているが、引き続き、毎月1回各まち美化事務所において実施し、業務の改善に生かしていく。

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。

2 調査概要

(1) 調査対象

市内全域3,000世帯

事務所	調査数(世帯)	事務所	調査数(世帯)
北部	460	下京	150
左京	330	南	190
中京	180	右京	420
東山	100	西京	300
山科	390	伏見	480
		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22年7月上旬～7月30日

※ 平成21年度は、6月下旬～7月27日

(4) 回収状況

回答数 1,274 (回収率 43%)

※ 平成21年度は、回答数1,371 (回収率 46%)

(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 不適正シールの貼付の推進

ウ 市民へのあいさつの励行

エ プラスチック製容器包装の分別ルールの啓発

オ エコまちステーション、拠点回収の認知度の向上

(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 きれいな収集 (副問) 「きれい」と感じない理由	
	質問5 ごみの取残し (副問) 取残しの理由	
	質問6 安全に配慮した収集 (副問) 危険と感じた理由	
	質問7 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8 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9 スピードの出し過ぎ, 無理な車線変更
		質問10 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 カラスネット貸与制度の認知度	
	質問13 カラスネットの片付け	
市民対応	質問14 まち美化事務所の認知度	
	質問15 エコまちステーションの認知度	
	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 使用済蛍光管の拠点回収の認知度	
	質問22 使用済てんぷら油の拠点回収の認知度	
	美化活動	質問23 ボランティア清掃活動の助成制度の認知度
その他	質問24 分別, 減量, リサイクル情報の入手先	
	質問25 ごみ収集, 減量, リサイクルに関する意見	
	質問26 まち美化事務所の仕事やサービスに関する意見	
	質問27 その他自由意見	

3 調査結果の前年度比較

* 前年度比の増減により、以下のとおりマーキングしている。
 0～5%：→， 5～10%：↗または↘， 10%以上：↗または↘

	22年度	前年度
(質問4) きれいに収集ができているか。 【できている・概ねできている】	→ 97%	96%
(質問5) 夕方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】	→ 85%	83%
(質問6) 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】	→ 90%	88%
(質問7) 啓発シールが貼付されたごみ袋を見たことがあるか。 【ある】	↘ 61%	72%
(質問8) 収集作業の丁寧さは良くなったか。 【良くなった・やや良くなった】	→ 48%	49%
(質問9) スピードの出し過ぎ、無理な車線変更を見たことがあるか。 【ない・ほとんどない】	→ 63%	59%
(質問10) 運転マナーは良くなったか。 【良くなった・やや良くなった】	↗ 38%	31%
(質問11) 収集員は声かけ、あいさつをしているか。 【している・概ねしている】	→ 19%	18%
(質問12) カラスネット貸与制度を知っているか。 【知っている】	↗ 65%	48%
(質問13) カラスネットを片付けているか。 【できている・概ねできている】	↗ 53%	21%
(質問14) まち美化事務所を知っているか。 【知っている・名前は知っている】	→ 53%	55%
(質問15) エコまちステーションを知っているか。 【利用したことがある・名前は知っている】	23%	
(質問16) 電話に出た職員は、名前を名乗っていたか。 【名乗っていた・概ね名乗っていた】	→ 54%	50%
(質問17) 職員は丁寧で分かりやすい対応ができていたか。 【丁寧で分かりやすかった・概ね分かりやすかった】	↗ 67%	62%
(質問18) 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】	→ 66%	67%
(質問19) プラスチック製容器包装の分別は分かりやすいか。 【分かりやすい】	→ 62%	61%
(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】	↘ 51%	84%
(質問21) 使用済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】	→ 47%	47%
(質問22) 使用済てん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】	→ 78%	76%
(質問23) ボランティア清掃活動の助成制度を知っているか。 【利用している・知っているが利用していない】	29%	

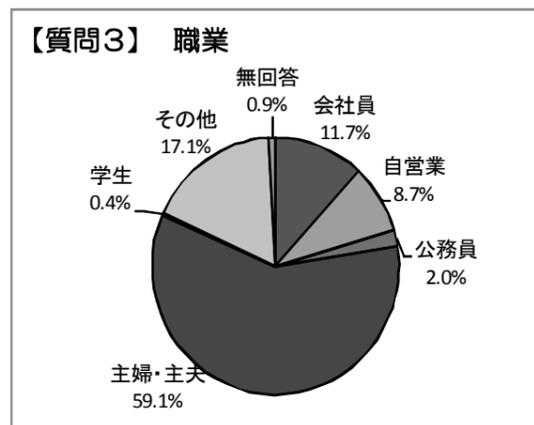
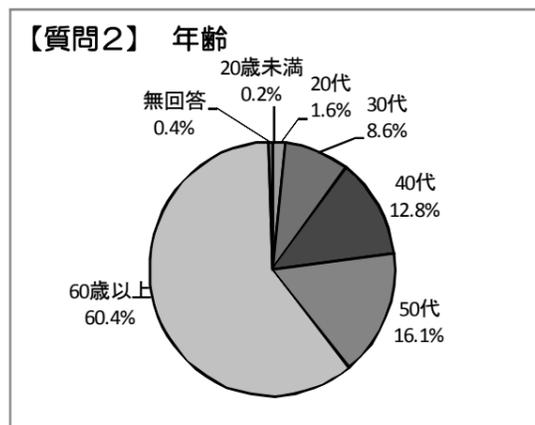
※ 質問16は、まち美化事務所・エコまちステーションに電話をしたことがある方のうち、「名乗っていた・概ね名乗っていた」と回答した方の割合

※ 質問17は、職員と話したことがある方のうち、「分かりやすかった・概ね分かりやすかった」と回答した方の割合

4 主な回答結果

(1) 回答者の属性

【質問1】 性別 女性 75%
男性 25%



※ 属性については、昨年度と比べ大きな違いはない

(2) 丁寧な作業

【質問4】 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97%（昨年度96%）

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%（昨年度3%）で、昨年同様に評価が高い項目であった。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4副問）。

【質問6】 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90%（昨年度88%）

危険を感じたことが、「よくある」、「時々ある」は、6%（昨年度7%）で、ごみの積込み作業の粗雑さや「スピードの出し過ぎ」が主な理由であった（質問6副問）。

【質問8】 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48%（昨年度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8副問）。一方、「悪くなった」、「やや悪くなった」は0.7%（昨年度0.5%）であり、その主な理由は、「収集後に散らかったごみをそのままにしておく」等であった。（質問8副問）。

(3) 安全運転

【質問9】 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27%（昨年度30%）

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63%（昨年度59%）であった。

【質問10】 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38%（昨年度31%）

良くなったと感じる主な理由は、「運転の丁寧さ」や「スピードの出し過ぎがなくなったこと」等であった。一方、「悪くなった」、「やや悪くなった」は2%（昨年度3%）で、その主な理由は、「スピードの出し過ぎ」等であった（質問10副問）。

(4) 市民サービス

【質問11】 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19%（昨年度18%）

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19%（昨年度18%）で、一方、「していない」、「ほとんどしていない」は45%（昨年度45%）となっている。

【質問12】 「カラスネットの貸与制度を知っている」が65%（昨年度48%）

貸与制度については、「知らない」は33%（昨年度48%）であり、認知度は高まってきている。

【質問13】 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53%（昨年度21%）

片付けが、「できていない」、「ほとんどできていない」は6%（昨年度24%）であり、大きな改善が見受けられる。

(5) 市民対応

【質問14】 「まち美化事務所の所在地を知っている」が24%（昨年度26%）

まち美化事務所の所在地を「知らない」は45%（昨年度43%）であった。

【質問15】 「エコまちステーションを知らない」が75%（新規）

「エコまちステーションを利用したことがある」は4%、「名前のみ知っている」は19%であった。

【質問17】 「まち美化事務所・エコまちステーションの職員と話したことがない」が60%（昨年度57%）

職員と話したことがある市民の67%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、2%であった。

※ 昨年度の質問は「まち美化事務所」のみ対象

(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62%（昨年度61%）

分別の仕方については、「分かりにくい」は28%（昨年度28%）であった。その主な理由は、「プラスチック製容器包装として排出できるごみの分別が分かりにくい」等であった（質問19副問）。

【質問20, 21, 22】 リユースびん、使用済蛍光灯、使用済てんぷら油の拠点回収の利用者は、約20%（昨年度約22~46%）

- ・ リユースびんの拠点回収は、「利用している」は19%（昨年度46%）であったが、「知っているが利用していない」は32%（昨年度38%）であった。
- ・ 使用済蛍光灯の拠点回収は、「利用している」は20%（昨年度22%）であったが、「知っているが利用していない」は27%（昨年度24%）であった。
- ・ 使用済てんぷら油の拠点回収は、「利用している」は24%（昨年度24%）であったが、「知っているが利用していない」は54%（昨年度52%）であり、リユースびん、使用済蛍光灯と比べ、市民の認知度が高い。

(7) 美化活動

【質問23】 「ボランティア清掃活動に対する助成制度を利用している」が9%（新規）

助成制度を「知っているが利用していない」は20%、「知らない」は68%であった。

(8) 自由意見

【質問25, 26, 27】

- ・ 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（本当にリサイクルが徹底されているのか。 など）
- ・ 蛍光灯、てんぷら油等回収について（回収場所を増やしてほしい。 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:321件,直営:953件)

質問1 性別		女性	男性	無回答								
	委託	66.7%	33.3%	0.0%								
	直営	77.2%	22.0%	0.8%								
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%	2.5%	8.7%	10.0%	17.1%	61.4%	0.3%				
	直営	0.2%	1.3%	8.5%	13.7%	15.7%	60.1%	0.5%				
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	11.2%	9.3%	2.8%	51.1%	0.6%	24.6%	0.4%				
	直営	11.9%	8.5%	1.8%	61.8%	0.3%	14.6%	1.1%				
質問4 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	59.2%	39.6%	0.3%	0.6%	0.3%	0.0%					
	直営	53.4%	43.3%	1.2%	0.8%	0.7%	0.6%					
質問5 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	73.2%	14.0%	10.3%	0.9%	0.9%	0.7%					
	直営	64.8%	19.3%	11.0%	1.4%	2.0%	1.5%					
質問5-2 「質問5」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	39.5%	25.6%	23.3%	11.6%							
	直営	38.5%	25.2%	24.5%	11.9%							
質問6 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	63.6%	29.0%	4.0%	0.9%	2.2%	0.3%					
	直営	56.1%	32.5%	5.4%	0.8%	3.4%	1.8%					
質問7 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	55.8%	43.0%	1.2%								
	直営	62.6%	35.3%	2.1%								
質問7-2 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 なかつた	覚えていない	無回答							
	委託	57.5%	6.7%	35.8%								
	直営	57.2%	6.0%	36.8%								
質問8 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	36.4%	15.6%	24.6%	0.6%	0.0%	21.8%	1.0%				
	直営	31.6%	15.6%	29.2%	0.3%	0.4%	22.1%	0.8%				
質問9 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	37.1%	29.3%	21.8%	2.8%	8.4%	0.6%					
	直営	32.7%	29.4%	21.9%	5.8%	9.2%	1.0%					
質問10 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	24.0%	17.4%	30.2%	0.3%	1.6%	25.5%	1.0%				
	直営	22.4%	14.3%	33.5%	1.2%	0.9%	26.3%	1.4%				
質問11 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	7.8%	11.8%	25.2%	16.2%	36.4%	2.6%					
	直営	6.2%	13.0%	24.3%	22.2%	30.8%	3.5%					

質問12 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	64.5%	32.1%	3.4%						
	直営	65.1%	32.7%	2.2%						
質問13 作業員は、収集後にカラスネットを通行の妨げにならないよう片付けているか。		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	27.1%	29.9%	3.1%	3.4%	30.2%	6.3%			
	直営	22.8%	29.3%	4.8%	1.6%	36.4%	5.1%			
質問14 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	23.7%	29.3%	43.6%	3.4%					
	直営	24.2%	29.0%	44.8%	2.0%					
質問15 エコまちステーションを知っているか。		利用したことがある	名前のみ知っている	知らない	無回答					
	委託	4.4%	21.8%	70.7%	3.1%					
	直営	3.6%	18.4%	76.4%	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	5.0%	3.1%	1.2%	0.6%	6.2%	73.5%	10.4%		
	直営	7.2%	1.9%	1.3%	0.4%	5.8%	75.1%	8.3%		
質問17 まち美化・エコまち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		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	5.6%	5.9%	5.0%	0.0%	0.0%	0.9%	61.4%	21.2%	
	直営	7.7%	5.6%	4.4%	0.1%	0.4%	1.5%	59.7%	20.6%	
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	44.9%	20.9%	24.6%	3.4%	2.8%	3.4%			
	直営	43.4%	22.0%	26.7%	4.2%	2.0%	1.7%			
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	56.1%	32.4%	7.5%	4.0%					
	直営	63.7%	26.3%	5.5%	4.5%					
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					
	委託	20.2%	37.4%	39.9%	2.5%					
	直営	18.9%	29.6%	48.8%	2.7%					
質問21 使用済蛍光灯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	19.9%	28.7%	49.2%	2.2%					
	直営	19.4%	26.4%	51.7%	2.5%					
質問22 使用済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	20.2%	54.2%	23.4%	2.2%					
	直営	25.2%	53.4%	18.9%	2.5%					
質問23 ボランティア清掃活動に対する助成制度を知っているか。		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	7.2%	24.0%	65.1%	3.7%					
	直営	9.9%	18.5%	68.6%	3.0%					
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
	委託	47.0%	10.3%	57.0%	44.9%	34.0%	5.3%	8.4%	1.2%	1.2%
	直営	34.6%	14.5%	70.5%	54.8%	41.6%	3.4%	7.7%	0.8%	2.2%

2- (1) 新規委託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：61件

質問1 性別	女性	男性	無回答						
	72.1%	27.9%	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%	1.6%	16.4%	14.8%	9.8%	55.7%	1.6%		
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		
	11.5%	6.6%	1.6%	57.4%	0.0%	23.0%	0.0%		
質問4 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			
	57.4%	41.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%			
質問5 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			
	72.1%	19.7%	6.6%	0.0%	1.6%	0.0%			
質問5-2 「質問5」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				
	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%				
質問6 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			
	60.7%	26.2%	6.6%	1.6%	4.9%	0.0%			
質問7 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						
	68.9%	31.1%	0.0%						
質問7-2 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					
	64.3%	7.1%	28.6%	0.0%					
質問8 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		
	36.1%	18.0%	29.5%	0.0%	0.0%	14.8%	1.6%		
質問9 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			
	32.8%	32.8%	19.7%	3.3%	11.5%	0.0%			
質問10 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		
	27.9%	14.8%	34.4%	0.0%	3.3%	18.0%	1.6%		
質問11 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			
	11.5%	9.8%	24.6%	14.8%	37.7%	1.6%			

質問12 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						
	62.3%	36.1%	1.6%						
質問13 作業員は、収集後にカラスネットを通行の妨げにならないよう片付けているか。	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			
	27.9%	34.4%	1.6%	8.2%	23.0%	4.9%			
質問14 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					
	16.4%	34.4%	47.5%	1.6%					
質問15 エコまちステーションを知っているか。	利用したことがある	名前のみ知っている	知らない	無回答					
	1.6%	18.0%	77.0%	3.3%					
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		
	4.9%	1.6%	0.0%	0.0%	6.6%	82.0%	4.9%		
質問17 まち美化・エコまち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	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	
	6.6%	1.6%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	75.4%	11.5%	
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			
	47.5%	19.7%	21.3%	3.3%	4.9%	3.3%			
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					
	49.2%	37.7%	8.2%	4.9%					
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					
	18.0%	47.5%	32.8%	1.6%					
質問21 使用済蛍光灯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					
	11.5%	32.8%	52.5%	3.3%					
質問22 使用済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					
	11.5%	55.7%	31.1%	1.6%					
質問23 ボランティア清掃活動に対する助成制度を知っているか。	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					
	11.5%	24.6%	60.7%	3.3%					
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
	4.3%	7.2%	32.4%	26.6%	18.7%	2.2%	7.9%	0.0%	0.7%

2- (2) 新規委託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%	5.3%	0.0%	10.5%	21.1%	63.2%	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%	10.5%	0.0%	57.9%	0.0%	10.5%	0.0%		
質問4 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			
	68.4%	31.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
質問5 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			
	78.9%	15.8%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%			
質問5-2 「質問5」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				
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%				
質問6 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			
	63.2%	26.3%	5.3%	0.0%	5.3%	0.0%			
質問7 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						
	10.5%	78.9%	10.5%						
質問7-2 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					
	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%					
質問8 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		
	31.6%	10.5%	10.5%	0.0%	0.0%	47.4%	0.0%		
質問9 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			
	42.1%	26.3%	10.5%	5.3%	15.8%	0.0%			
質問10 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		
	26.3%	5.3%	10.5%	0.0%	5.3%	52.6%	0.0%		
質問11 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			
	0.0%	0.0%	10.5%	21.1%	63.2%	5.3%			

質問12 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						
	36.8%	52.6%	10.5%						
質問13 作業員は、収集後にカラスネットを通行の妨げにならないよう片付けているか。	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			
	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%	63.2%	10.5%			
質問14 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					
	0.0%	26.3%	68.4%	5.3%					
質問15 エコまちステーションを知っているか。	利用したことがある	名前のみ知っている	知らない	無回答					
	5.3%	21.1%	68.4%	5.3%					
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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	84.2%	15.8%		
質問17 まち美化・エコまちへの電話や来所の際に、丁寧で分かりやすい対応ができていた	丁寧で分かりやすかった	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	
	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	68.4%	26.3%	
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			
	52.6%	0.0%	15.8%	10.5%	10.5%	10.5%			
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					
	63.2%	26.3%	5.3%	5.3%					
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					
	15.8%	15.8%	57.9%	10.5%					
質問21 使用済蛍光灯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%	15.8%	68.4%	5.3%					
質問22 使用済天ぶ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					
	15.8%	31.6%	42.1%	10.5%					
質問23 ボランティア清掃活動に対する助成制度を知っているか。	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%	15.8%	84.2%	0.0%					
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
	5.1%	5.1%	30.8%	28.2%	20.5%	2.6%	2.6%	2.6%	2.6%

2- (3) 新規委託C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：30件

質問1 性別	女性	男性	無回答						
	60.0%	40.0%	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%	6.7%	20.0%	0.0%	16.7%	56.7%	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		
	20.0%	3.3%	3.3%	46.7%	6.7%	20.0%	0.0%		
質問4 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			
	53.3%	46.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
質問5 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			
	66.7%	23.3%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
質問5-2 「質問5」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				
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%				
質問6 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			
	50.0%	43.3%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%			
質問7 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						
	66.7%	30.0%	3.3%						
質問7-2 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					
	60.0%	0.0%	40.0%	0.0%					
質問8 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		
	30.0%	10.0%	33.3%	0.0%	0.0%	26.7%	0.0%		
質問9 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			
	43.3%	23.3%	26.7%	3.3%	3.3%	0.0%			
質問10 運転マナーは、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		
	16.7%	3.3%	50.0%	0.0%	3.3%	26.7%	0.0%		
質問11 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			
	0.0%	13.3%	26.7%	30.0%	30.0%	0.0%			

質問12 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						
	80.0%	20.0%	0.0%						
質問13 作業員は、収集後にカラスネットを通行の妨げにならないよう片付けているか。	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			
	30.0%	36.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%			
質問14 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					
	36.7%	23.3%	40.0%	0.0%					
質問15 エコまちステーションを知っているか。	利用したことがある	名前のみ知っている	知らない	無回答					
	10.0%	20.0%	70.0%	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		
	6.7%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	10.0%		
質問17 まち美化・エコまちへの電話や来所の際に、丁寧に丁寧で分かりやすい対応ができていた	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	
	10.0%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	16.7%	
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			
	33.3%	36.7%	23.3%	0.0%	6.7%	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					
	46.7%	36.7%	16.7%	0.0%					
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					
	23.3%	46.7%	30.0%	0.0%					
質問21 使用済蛍光灯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					
	13.3%	33.3%	53.3%	0.0%					
質問22 使用済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					
	23.3%	53.3%	23.3%	0.0%					
質問23 ボランティア清掃活動に対する助成制度を知っているか。	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%	26.7%	73.3%	0.0%					
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
	1.6%	7.9%	33.3%	23.8%	23.8%	4.8%	1.6%	1.6%	1.6%

セルフチェック項目 (基本項目)	アンケート 設問内容	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)						アンケート調査結果				備考(分析)	今後の取組	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	(22年度)		(21年度)				
収集中、ごみが散乱しないよう注意しているか。	(設問4) 居住地域のごみ収集作業はきれいにできているか。	直営	2.7	2.7	2.6	2.7	2.7	2.7	できている おおむねできている	直営	97%	97%	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。 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、市民の皆様さらに満足していただけるよう努めていく。
		委託	2.9	2.7	2.7	2.8	2.9	2.9	ほとんどできていない できていない	直営	2%	3%		
収集漏れの少ないよう収集されているか。	(設問5) 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。	直営	2.8	2.8	2.7	2.8	2.8	2.8	ない・ほとんどない	直営	84%	83%	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。 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、市民の皆様さらに満足していただけるよう努めていく。
		委託	2.9	2.9	2.9	2.8	2.8	3.0	よくある・時々ある	直営	12%	14%		
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えているか。)	(設問6) 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。	直営	2.8	2.7	2.7	2.8	2.7	2.7	ない・ほとんどない	直営	89%	88%	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割近くを占めたことから、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、市民の皆様さらに満足していただけるよう努めていく。
		委託	2.7	2.8	2.8	2.9	2.8	2.9	よくある・時々ある	直営	6%	7%		
不適正シール貼付の徹底及び周知	袋違いへの貼付	直営	1.9	2.0	2.0	2.1	2.2	2.2	見たことがある	直営	63%	72%	セルフチェックは「不適正物(袋違い、分別不十分、分別収集対象外のごみ)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、4月以降、セルフチェックの評価は徐々に上昇しているものの、アンケート結果は昨年よりも「見たことがある」人の割合が低下している。 不適正シールは、市民の皆様にごみを適正に排出していただくための重要なツールであることから、継続的に適切な貼付を心がける必要がある。	不適正シールの貼付については、月ごとに貼付状況を確認したうえで、適切な貼り付けができるよう、継続して職員への意識づけを行う。
		委託	2.8	2.9	2.8	2.8	2.9	2.8		委託	56%	75%		
	分別不十分への貼付	直営	2.0	2.0	2.0	2.1	2.2	2.2	見たことがある	直営	35%	28%		
		委託	2.6	2.8	2.7	2.8	2.7	2.8		委託	43%	25%		
	収集対象外(大型等)への貼付	直営	2.0	2.0	2.0	2.1	2.2	2.2	見たことがない	直営	35%	28%		
		委託	2.9	2.9	2.8	2.8	2.9	2.8		委託	43%	25%		

(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。	(設問9) 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。	直営	2.8	2.8	3.0	2.9	2.8	2.8	ない・ほとんどない	直営	62%	60%	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割近くある。昨年度に引き続き、 市民の意識と差異が生じており、今後も改善が必要である。	平成22年9月から実施している新たな安全運転の取組に基づき、直営・委託ともに運転手個人レベルでの意識向上を図っていく。
		委託	2.8	2.8	2.9	2.7	2.8	2.8	よくある・時々ある	直営	28%	30%		

(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ますか。	(設問11) 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。	直営	2.8	2.7	2.7	2.8	2.7	2.7	している おおむねしている	直営	19%	18%	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	2.9	2.7	2.8	2.9	2.8	2.9	ほとんどしていない していない	直営	47%	46%		
カラスネットについて、通行の妨げにならないよう片付けられているか。	(設問13) 作業員は、収集後にカラスネットを通行の妨げにならないよう片付けているか。	直営	2.6	2.5	2.5	2.6	2.6	2.6	できている おおむねできている	直営	52%	21%	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・おおむねできているという評価が、昨年と比較して3割程度増加している。 また、カラスネット貸与制度の認知度については、「知っている」との回答が昨年に比べて17%増加した。	カラスネットの片付けについては、継続して職員への意識づけを行う。 また、カラスネット貸与制度の更なる周知のため、昨年に続いて年末年始の全戸配布ビラに掲載する。
		委託	2.8	2.7	2.7	2.6	2.8	2.8	ほとんどできていない できていない	直営	6%	23%		

(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ますか。	(設問17) まち美化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。	直営	2.6	2.7	2.9	2.7	2.8	2.8	分かりやすかった おおむね分かりやすかった	直営	67%	62%	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、無回答も2割を占めた。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、事務所職員と接したことがある方については、分かりやすかったという意見が多かった。	アンケート結果については、職員と話したことが無い、無回答が8割以上を占め、評価しにくい項目であるが、市民の皆様と接する際には、満足していただける対応を行う。
		※直営のみ						やや分かりにくかった 分かりにくかった	直営	2%	4%			

*昨年より評価が上がった項目に網掛けをしている。

*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。