

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22年12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

まち美化事務所	調査数（世帯）	まち美化事務所	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 42.5%）

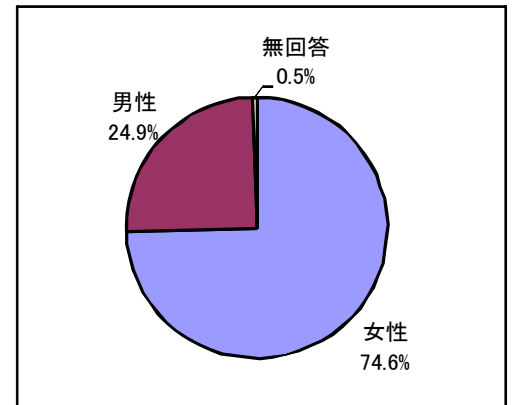
※ 平成21年度は、回答数1,371（回収率 45.7%）

- * 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

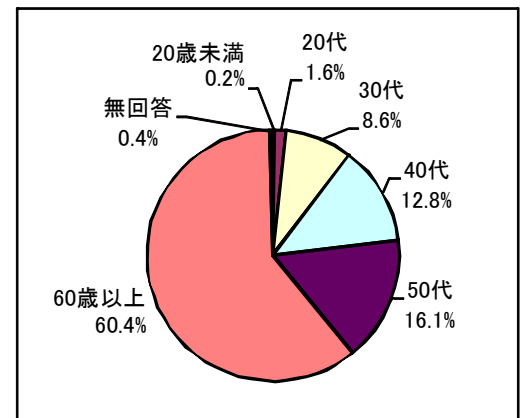
(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
女 性	950	74.6	74.3
男 性	317	24.9	25.7
無回答	7	0.5	0.1



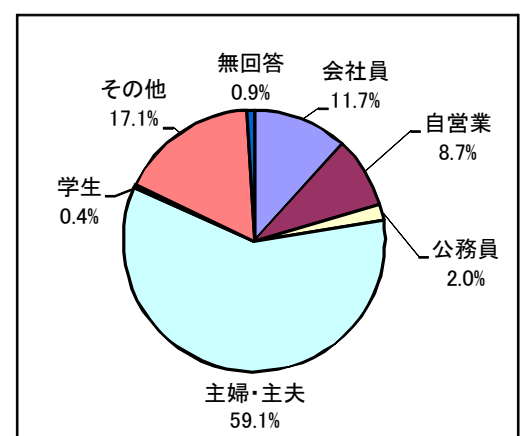
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	2	0.2	0.1
20代	20	1.6	1.6
30代	109	8.6	8.9
40代	163	12.8	13.4
50代	205	16.1	19.2
60歳以上	770	60.4	56.7
無回答	5	0.4	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 (%)	前年度 構成比
会社員	149	11.7	11.8
自営業	111	8.7	9.7
公務員	26	2.0	2.0
主婦・主夫	753	59.1	56.7
学 生	5	0.4	0.4
その他(*)	218	17.1	19.0
無回答	12	0.9	0.4



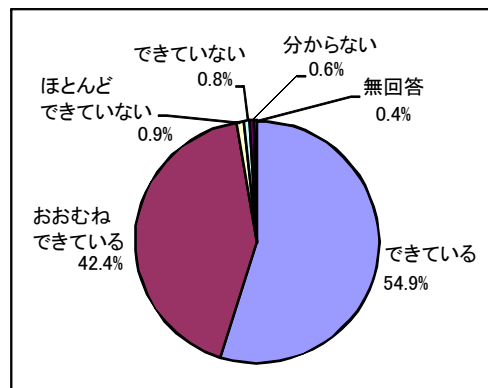
* 「その他」の主な回答

「無職」, 「パート, アルバイト」など

丁寧な作業

（質問 4） 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 (%)	前年度 構成比
できている	699	54.9	54.0
おおむねできている	540	42.4	42.2
ほとんどできていない	12	0.9	1.6
できていない	10	0.8	1.2
分からない	8	0.6	0.9
無回答	5	0.4	0.2



【質問4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】

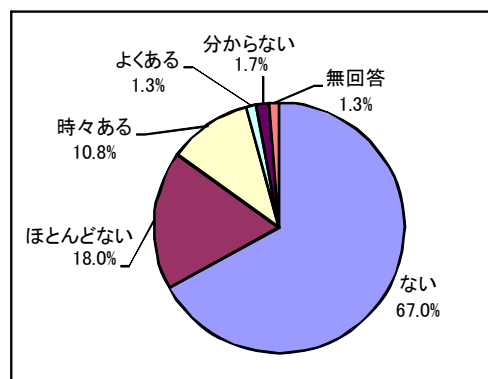
（4-2）きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜主な意見＞

- カラスや猫等によりごみが散乱していることがあるから
 - ・ たまにカラスや猫がごみ袋を破って中身を出している。
 - ・ 近所の方が前日や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。
 - ・ 指定日以外にごみを出す人や、不法にごみを捨てる人など、マナーが悪い人がいる。
- 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。

（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。

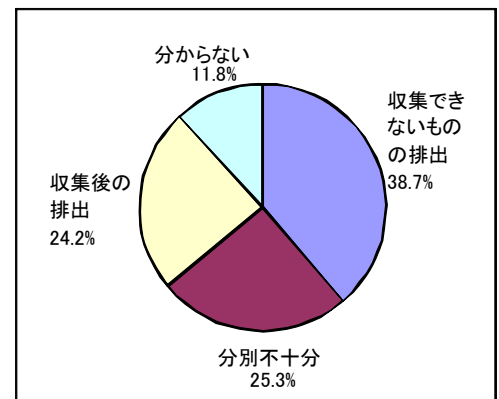
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
ない	853	67.0	65.4
ほとんどない	229	18.0	17.6
時々ある	138	10.8	11.5
よくある	16	1.3	1.8
分からない	22	1.7	2.2
無回答	16	1.3	1.5



【質問5で、「時々ある」「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。

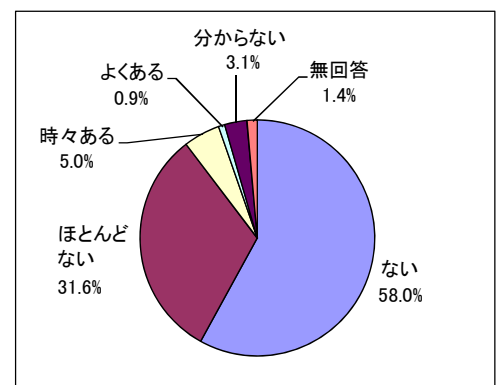
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
収集できないもの が出されていた	72	38.7	39.4
ごみの分別が不 十分であった	47	25.3	26.4
ごみ収集が終わって から、出されていた	45	24.2	16.7
分からない	22	11.8	17.6



この質問については、質問5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 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、危ないと感じたことはありますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
な い	739	58.0	56.4
ほとんどない	403	31.6	31.4
時々ある	64	5.0	6.2
よくある	11	0.9	1.2
分からない	39	3.1	3.1
無回答	18	1.4	1.7



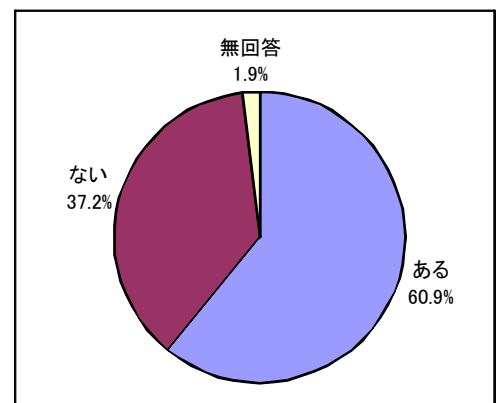
(6-2) 通行の妨げになったり、危ないと感じられた状況をお聞かせください。

＜主な意見＞

- 収集作業が原因となっている事例
 - ・ 収集車にごみを投入する作業が乱暴で危ない。
 - ・ ごみを放り投けている。
- 収集車のスピードが原因となっている事例
 - ・ 住宅街等の狭い道でも、スピードが出すぎていて危ない。
 - ・ 自転車で走行中に、すごいスピードで追い越されたことがある。子供と一緒にいるときなどは、特に注意してほしい。
 - ・ カーブでもあまりスピードを落とさずに曲がっている。
- 風によるごみの飛散が原因となっている事例
 - ・ プラスチックごみが風で飛ばされ、道路に飛んでいることがある。

（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。

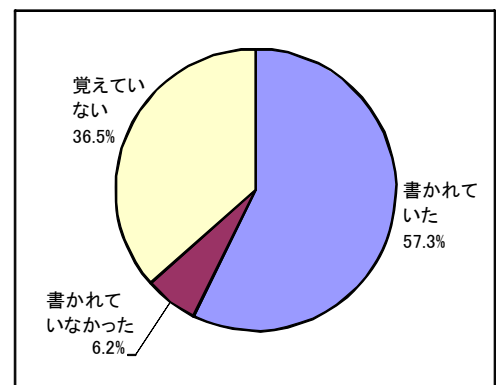
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
あ る	776	60.9	71.7
な い	474	37.2	27.1
無回答	24	1.9	1.2



【質問7で「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。

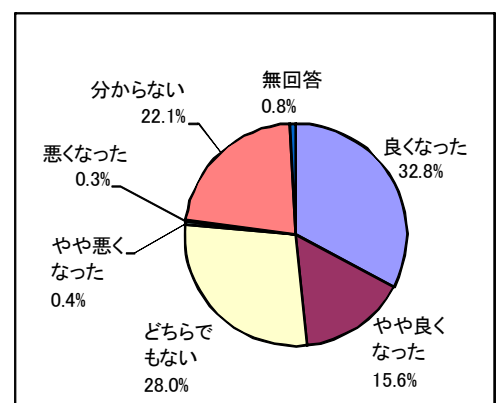
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	447	57.3	54.3
書かれていなかった	48	6.2	7.7
覚えていない	285	36.5	38.0



この質問については、質問7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 8） 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 (%)	前年度 構成比
良くなった	418	32.8	33.0
やや良くなった	199	15.6	16.0
どちらでもない	357	28.0	29.5
やや悪くなった	5	0.4	0.3
悪くなった	4	0.3	0.2
分からない	281	22.1	19.7
無回答	10	0.8	1.2



(8-2) 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

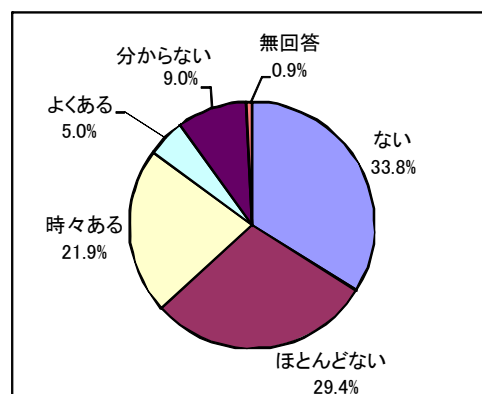
- 収集後の散乱がなくなったから
 - ・ 以前はゴミが落ちても、そのまま収集車を走らせて行ってしまったのですが、残すことなく回収されている。
 - ・ カラスによって散らかったごみやこぼれたごみを、ほうきとちりとりできれいにしてくれている。
- 積込み作業が丁寧になったから
 - ・ 近頃は、ごみを収集車へ投げ入れる作業員が少なくなったと思う。
 - ・ 声を掛け合って、チームで素早く丁寧に作業している。
- 収集中の作業員の態度が良くなったから
 - ・ 愛想が良くなりました。あいさつをすると大きな声で返してくれますし、落ちたごみもきちんと丁寧に拾ってくれます。すごく感じが良いです。
 - ・ 急いでごみを持っていても、笑顔で受け取ってくれて感謝しています。
 - ・ 左右の確認などをして、自転車や歩行者に注意されているように感じる。
- カラスネットを片付けてくれるようになったから
 - ・ 収集の後、カラスネットをきちんとたたんでくれる。
 - ・ 今まではカラスネットが道の真ん中に投げ捨てられていたが、今はもとの場所に置いてくださっているので有難い。
- 収集時間が一定になったから
 - ・ 去年よりも、家庭ごみ収集時間が一定になって助かる。
 - ・ だいたい時間どおりに来てもらって、収集漏れもない。

悪くなったと感じた理由

- 収集後の散乱が目立つから
 - ・ 収集後に散らかったごみをそのままにしておく。
 - ・ カラスが散らかした細かいごみも持って行ってほしい。
- 収集時間が遅くなったから
 - ・ 以前は午前中の早い時間に収集されていましたが、今は昼以降になっています。早い時間にお願いしたいです。
 - ・ 収集の時間が遅くなった。
- 収集作業の丁寧さに欠けるから
 - ・ 作業を急ぐあまり、丁寧さにまだまだ欠ける。周囲にいると危険を感じる。
 - ・ 収集するごみの量が少なくなった反面、ごみの投入作業が雑になったようだ。

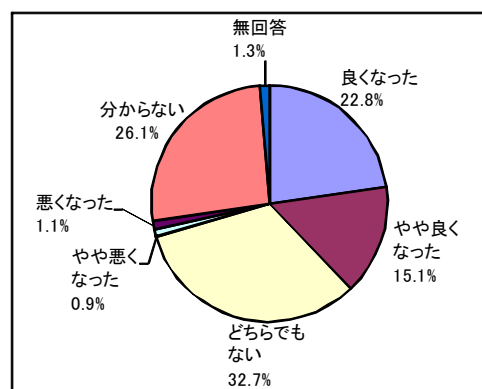
(質問 9) 京都市のごみ収集車の運転について、スピードの出し過ぎ、無理な車線変更等の運転をしているのを見たことがありますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
な い	431	33.8	33.4
ほとんどない	374	29.4	25.5
時々ある	279	21.9	23.0
よくある	64	5.0	6.5
分からない	115	9.0	8.9
無回答	11	0.9	2.7



(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。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
良くなった	290	22.8	18.2
やや良くなった	192	15.1	12.6
どちらでもない	416	32.7	36.3
やや悪くなった	12	0.9	1.0
悪くなった	14	1.1	1.5
分からない	333	26.1	27.4
無回答	17	1.3	3.1



(10-2) 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
 - ・ 以前に比べ、スピードの出しすぎや無謀な運転などがみられなくなった。
 - ・ 全く荒っぽさがなく、静かに感じる。
 - ・ ごみが残されていないかを確認するようにして、ゆっくり発車している。
- 歩行者等への配慮が感じられるようになったから
 - ・ 対向車が来ているときなど、徐行運転している。実際に道を譲ってもらいました。
 - ・ 狭い道などでは、ほかの車をよく気遣っている。

- 職員の礼儀が良くなったから
 - ・ 作業中などに道を譲って待っていると、頭を下げている。
 - ・ 以前は細い道でも乱暴な運転で、ヒヤッとしたこともあったが、最近は「おはようございます」と向こうからあいさつをしてくれる。

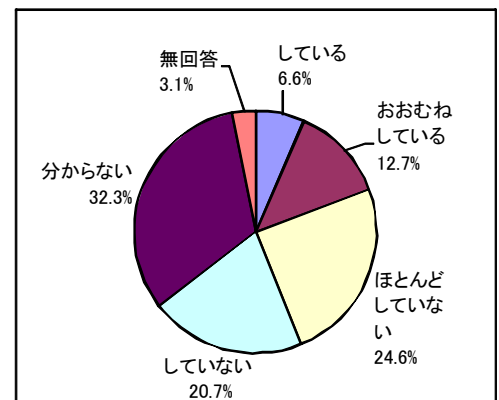
悪くなったと感じた理由

- スピードの出し過ぎが目立つから
 - ・ 信号が変わりかけのときに、猛スピードで曲がっていく収集車を見かけるときがある。
 - ・ 狭い道路をスピードを出して走っている収集車をよく見る。
- 乱暴な運転が目立つから
 - ・ 車間をつめるあおり運転・急な車線変更は、日常茶飯事である。
 - ・ 他の車が待つのが当然のような、運転のしかたや車の止め方をしている。
 - ・ もともと運転マナーが悪いので、これ以上悪くならない。

市民サービス

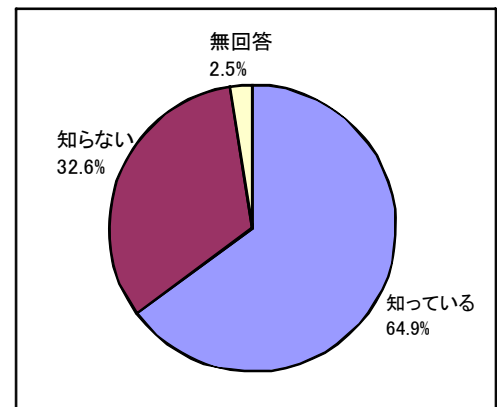
(質問 11) 市民の皆様にお会いした際、収集員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
している	84	6.6	8.0
おおむねしている	162	12.7	10.4
ほとんどしていない	313	24.6	23.9
していない	264	20.7	20.6
分からない	411	32.3	34.2
無回答	40	3.1	2.9



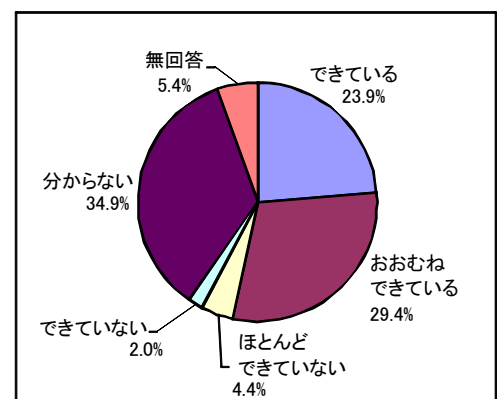
(質問 12) カラス等によるごみの散乱を防ぐために、京都市では、おおむね5世帯以上で利用されているごみ置き場ごとに、カラスネット（防鳥用ネット）を無償で貸し出すサービスを実施しておりますが、このカラスネット貸与制度について、ご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
知っている	827	64.9	47.8
知らない	415	32.6	49.2
無回答	32	2.5	2.9



(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、ネットが歩行者や自転車の通行の妨げとならないよう、片付けることができますか。

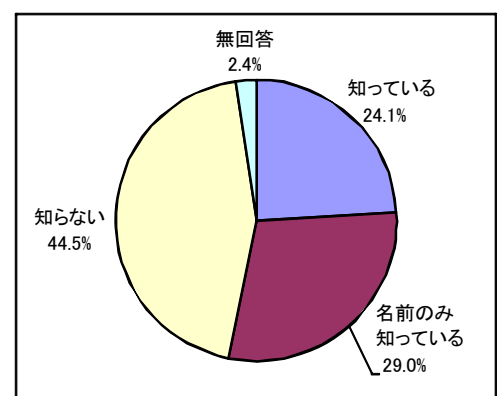
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
できている	304	23.9	6.6
おおむねできている	375	29.4	14.7
ほとんどできていない	56	4.4	9.9
できていない	26	2.0	13.6
分からない	444	34.9	47.3
無回答	69	5.4	8.0



市民応対

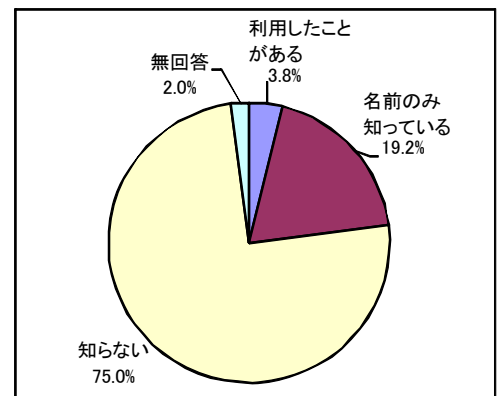
(質問 14) お住まいの地域のごみ収集は、市内10か所にある「まち美化事務所」が担当しています。お住まいの地域の「まち美化事務所」がどこにあるのかご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
知っている	307	24.1	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	370	29.0	29.3
知らない	567	44.5	42.9
無回答	30	2.4	2.1



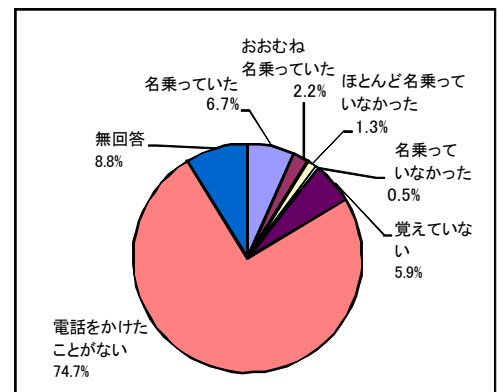
(質問 15) 京都市では、平成22年4月から、各区役所・支所内に環境拠点（愛称：エコまちステーション）を設置し、市民の皆様にとってより身近な相談窓口となるべく、様々な取組をおこなっています。
エコまちステーションをご存じですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用したことがある	48	3.8
知っているが、利用したことがない	245	19.2
知らない	955	75.0
無回答	26	2.0



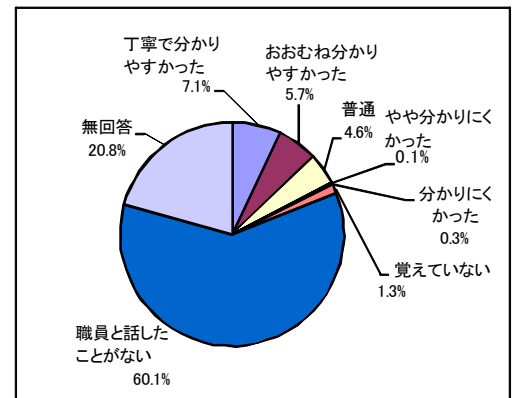
(質問 16) まち美化事務所またはエコまちステーションに電話をおかけになった際、電話に出た職員は名前を名乗っていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
名乗っていた	85	6.7	10.3
おおむね名乗っていた	28	2.2	2.9
ほとんど名乗っていなかった	16	1.3	1.8
名乗っていなかった	6	0.5	1.9
覚えていない	75	5.9	9.5
まち美化事務所に電話をかけたことがない	952	74.7	66.8
無回答	112	8.8	6.8



(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、職員は丁寧に分かりやすい対応ができていましたか。

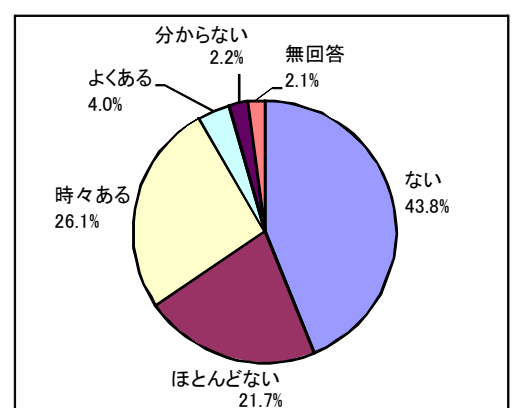
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
丁寧に分かりやすかった	91	7.1	10.1
おおむね分かりやすかった	72	5.7	7.0
特に印象はなく、普通であった	58	4.6	6.6
やや分かりにくかった	1	0.1	0.4
分かりにくかった	4	0.3	0.7
覚えていない	17	1.3	2.8
職員と話したことがない	766	60.1	56.5
無回答	265	20.8	15.9



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。

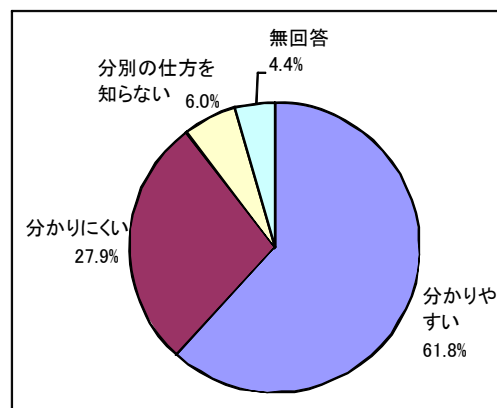
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
ない	558	43.8	43.5
ほとんどない	277	21.7	23.3
時々ある	333	26.1	23.8
よくある	51	4.0	4.8
分からない	28	2.2	2.1
無回答	27	2.1	2.6



（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 (%)	前年度 構成比
分かりやすい	787	61.8	60.9
分かりにくい	355	27.9	28.3
分別の仕方をよく知らない	76	6.0	6.5
無回答	56	4.4	4.3



【質問 19 で「分かりにくい」と回答された方へ】

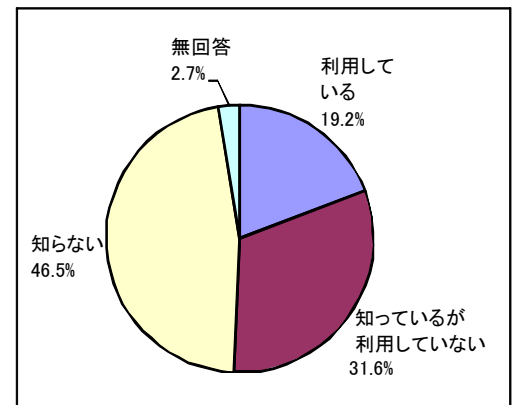
（19－2） 分別に迷った事例を具体的にお聞かせください。

＜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
 - ・ 汚れをどの程度洗えば良いのか、シールやラベルはどの程度まではがせば良いのか、いつも迷う。
 - ・ 油で汚れた容器など、水で洗ってもきれいにならないものは、洗剤を使ってまで洗ったほうが良いのか。
- 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
 - ・ プラごみはすべて収集の対象かと思っていたが、プラのハンガーなどが対象外と最近知った。
 - ・ CDやDVDケース、タッパー類、使用済ラップなど。
- ペットボトルとプラスチック製容器包装の区別が分からない
 - ・ ペットボトル、しょうゆ等の調味料ボトルの出し方
 - ・ ペットボトルのボトルはPET、フタはプラ、細かすぎてわかりにくい。
- 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分からない
 - ・ プラ表示がされていない品物

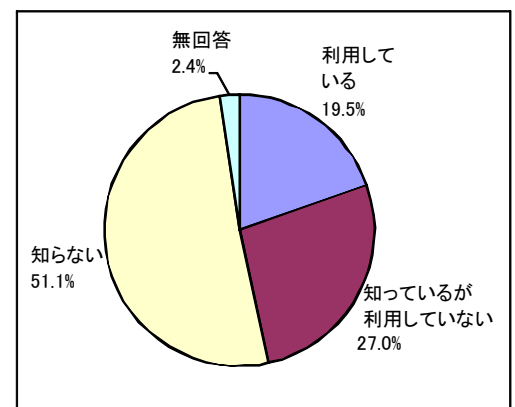
(質問 20) リユースびん（一升びん・ビールびん等）の回収を各区役所・支所，まち美化事務所，商業施設等で行っていますがご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	245	19.2	45.9
知っているが， 利用していない	402	31.6	37.6
知らない	593	46.5	13.1
無回答	34	2.7	3.5



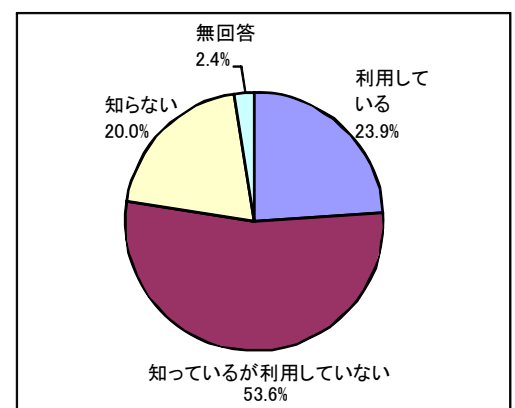
(質問 21) 使用済蛍光管の回収を回収協力店，各まち美化事務所等で行っていますがご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	249	19.5	22.3
知っているが， 利用していない	344	27.0	24.4
知らない	651	51.1	50.7
無回答	30	2.4	2.6



(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。

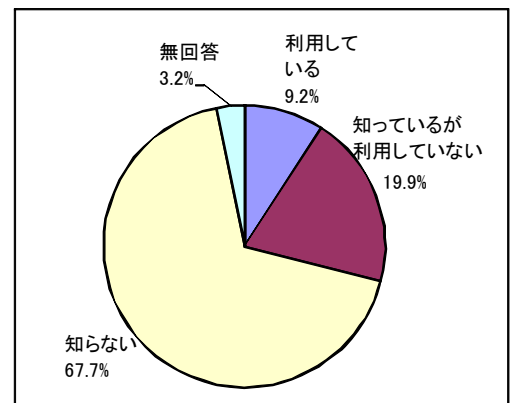
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	305	23.9	24.1
知っているが， 利用していない	683	53.6	51.6
知らない	255	20.0	21.7
無回答	31	2.4	2.6



(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。

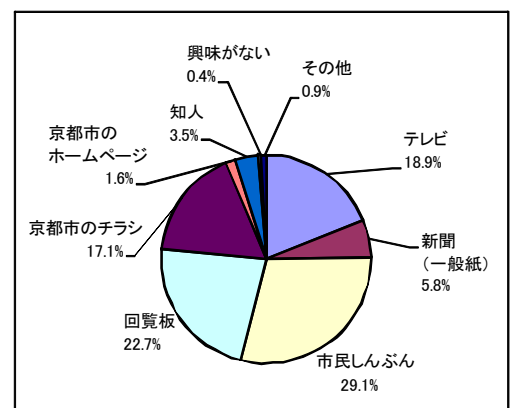
ボランティア清掃活動に対する助成制度をご存じですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用している	117	9.2
知っているが、 利用していない	253	19.9
知らない	863	67.7
無回答	41	3.2



(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)

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
テレビ	542	18.9	5.6
新聞(一般紙)	166	5.8	9.2
市民しんぶん	834	29.1	31.9
回覧板	651	22.7	25.6
京都市が作成する チラシ	490	17.1	21.1
京都市のホーム ページ	46	1.6	2.4
知 人	99	3.5	3.3
それらの情報に は興味がない	11	0.4	0.4
その他(*)	25	0.9	0.5



*「その他」の主な回答

「地域女性会」、「京のごみ減量事典」など

自由意見

(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。

<主な意見>

有料指定袋について

- 破れやすい
 - ・ ごみ袋がいまだに破れやすい。特に結ぶところを強く、長くしてほしい。
- 値段が高い
 - ・ 京都市はごみ袋の価格が他の自治体に比べて高い。特に黄色の袋が高いので、資源用と同じくらいにできないか。
- 有料化財源の使途が知りたい
 - ・ ごみ袋が有料化されて、金額的にどの程度市の収入になったのでしょうか。また、その使途は？いろいろな情報を具体的に広報してほしい。

広報について

- 分別方法をもっと周知してほしい
 - ・ チラシやパンフレットを作るより、最初にもらった品目ごとの捨て方が書かれた本を、もう一度配布したらどうでしょう。私は、どうして捨てたらよいか分からないとき項目別にのっている所を見ます。とても便利です。
- リサイクルの状況を知らせてほしい
 - ・ 分別した資源がどのように再生されているのか詳しく教えていただければ、分別しがいがあるので、また情報よろしくお願いします。
 - ・ 具体的にどのようにリサイクルされていくのか、回収～処理場～リサイクル後の姿を目に見える写真等で何回もアピールしてください。各家庭に手間と場所の負担がかかる割には実態がよくわかりません。
- まち美化事務所の業務を知らせてほしい
 - ・ まち美化事務所があるということすら知らなかった。仕事内容、何のためにその事務所があって、どんな効果を生んでいるのか市民しんぶんなどに載せてほしい。
 - ・ 今回、「エコまちステーション」というものを初めて知りました。どの程度の活動をされているのですか？もっとPRしてほしい。

職員について

- 職員へのお礼
 - ・ いつも大変なお仕事ご苦労様です。本当に感謝しています。
 - ・ いつも御苦労さまです、パッカー車のお兄さんは元気が良くてあいさつもしてくれるし、少し前に比べるとすごく感じがイイです。

○ 職員への苦情

- ・ 収集作業の態度ほか、相変わらず良くない。
- ・ こわいというイメージがあり、まち美化事務所に行くことに躊躇している。

分別について

○ ごみを分別している意味はあるのか

- ・ 市民が一生懸命に分別しても、リサイクルは徹底されていないと聞きます。実施するのならしっかりリサイクルしてほしい。

○ 細かい分別が分かりにくく難しい

- ・ プラスチックの分別にいつも迷います。

収集について

○ 収集時間を早く（一定に）してほしい

- ・ 早く（午前中に）取りにきてほしい。
- ・ 市のごみの収集回収時間が決まってないので困る。正確な時間は難しいと思うが、大体午前中か午後の時間帯（何時から何時ごろと）を決めて前もって明示してもらいたい。

○ 排出マナーの悪い人で困っている

- ・ 家庭ごみを車で遠方からもってくる人がいる。大通りに面しているから、モラルのない人が曜日・時間に関係なくごみを置いていく。
- ・ 一箇所にごみを集めると他のごみも一緒に持ち込む人がおり、誰が持ち込んだごみか不明、最終的には近くの家の人処理をする事になる。

運転について

○ 収集車の運転マナーが悪い

- ・ 収集作業車の運転が荒い。狭い道でもスピードを出しすぎる。
- ・ 運転手の運転マナー教育を強く希望します。

その他

○ 蛍光管・乾電池などの回収拠点を増やしてほしい

- ・ リユースびんや使用済てんぷら油、蛍光管、乾電池など、回収場所まで遠くて持って行きにくい。回収場所をもっと増やしてほしい。

○ 市民もごみ減量や分別等に協力するべきである

- ・ リサイクルは良いことだと思いますが、そもそもごみを減らす活動・生活に目を向けるよう目指すべきと考えます。
- ・ 当初は袋代が高いと感じたが、今は我が家のごみ量も減りました。また、プラの多さにも気づきました。市民一人ひとりのエコ意識が高まらないといけないと感じました。
- ・ 分別をしていないごみが未だにあり、市民の協力が足りないのは残念です。