

## 第5回「京都市ごみ収集業務評価委員会」議事録

- 日 時 平成23年7月7日(木)  
午後7時30分～午後9時
- 場 所 京都市職員厚生会保養所 職員会館かもがわ
- 出席者 (敬称略 五十音順)
- 委員 高橋 宣勝(市民委員)  
" 中井 歩(京都産業大学法学部准教授)  
" 中島 醇子(市民委員)  
" 本多 滝夫(龍谷大学大学院法務研究科教授)  
" 松本 貴美子(市民委員)  
" 森岡 隆司(市民委員)  
" 渡邊 真美(市民委員)
- 事務局 京都市 環境政策局 循環型社会推進部 まち美化推進課
- 議事内容
- 1 「平成22年度上半期の業務履行に対する評価・意見書」に係る本市の取組状況について
  - 2 平成22年度下半期の業務履行に関する評価・意見について
  - 3 「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」について
  - 4 今後の予定等について

## 内 容

- 開会
- 環境政策局循環型社会推進部担当部長あいさつ

部 長： 本日は大変お忙しいところ、御出席をいただきましてありがとうございます。

皆さまには日ごろから本市の環境行政の推進に御協力いただき感謝申し上げます。また、このたびは京都市ごみ収集業務評価委員にご就任いただきましたことを重ねて感謝申し上げます。

当委員会につきましては「京都市ごみ収集業務改善実施計画」で重要な柱の一つとして掲げております「市民感覚を重視したサービス」を徹底するため、本市の家庭ごみ収集業務全般を市民サービス向上の視点から点検及び評価をしていただく仕組みとして設置をしているものでございます。これまでから委員会では活発に議論いただき、様々な御意見をいただき、鋭意改善に向けた取組を進めて参りました。

その結果、市民の皆様から収集作業が丁寧になった、良くなったとのお声も徐々にではございますがいただいているところでございます。

現在、ごみ環境問題につきましては市民の皆様に関心が一層高まっており、とりわけごみの減量、分別、リサイクルの推進が注目されている中、収集業務に求められる作業水準の向上も求められているものと考えております。このような中、市民の皆様ニーズを捉え収集業務の改善を目指すことは、私どもの責務であると考えております。

どうか委員の皆様には忌憚のない御意見を頂戴することをお願いいたしまして、私の挨拶とさせていただきます。

- 委員紹介
- 事務局紹介
- 会議の公開に関する要領について説明

### 事務局から資料2に基づき説明

- 委員長選出  
委員の互選により、本多委員を委員長に選出

○ 委員長挨拶

委員長： 就任に当たりまして一言だけ御挨拶申し上げます。

先ほど皆様の御推挙で、第2期の評価委員会の委員長を務めさせていただくことになりました。第1期からの委員、そして委員長として当委員会の会務を総理するとともに、委員の皆さんに御意見を賜りながら、当会業務につきまして評価の作業もさせていただきました。

その甲斐ありまして、業務のほうにつきましても幾つか改善が見受けられ、更にはごみ減量についても、大きく足を踏み出すことができつつあるのではないかと思います。

そうした方向性を今期の委員会に顕示し、その方向をより発展させる方向で、皆様に御審議をお願い致したいと思っております。簡単でございますけれども、就任に当たりまして、私の挨拶とさせていただきます。

○ 「平成22年度上半期の業務履行に対する評価・意見書」に係る本市の取組状況について

委員長： それでは、まず事務局から「平成22年度上半期の業務履行に関する評価・意見書」に係る取組状況について報告をお願いします。

**事務局から資料4に基づき説明**

委員長： どうもありがとうございました。ただ今の事務局からの報告につきまして、何か御意見や御質問はありますでしょうか。

委員： 2点教えていただけますか。1点目は、安全運転の徹底に関して、デジタルタコグラフを導入し運転に対する意識が一定向上したとのことですが、その評価は全ての項目で評価されているのか。2点目は、資源物回収拠点について、保育園・幼稚園でも設置を進めているとのことですが、保護者等から危険だという声などありませんか。

委員長： 今の件についてどうですか。

事務局： まず1点目のデジタルタコグラフでの評価方法ですが、運転手ごとに、最高速度や速度超過など6つ全ての項目を総合的に評価しております。また、まれにですが、残念ながら交通事故が起こった際などはデジタルタコグラフを活用

し、当時の運転がどのようなものであったかを検証し、指導や改善に活かしております。2点目の資源物回収拠点についてですが、保育園や幼稚園に設置する際には、例えば小さな子どもが触って不測の事故が起きないように、普段は鍵をかけていただいて、親御さんが送り迎えする時に合わせて開けていただくような形で設置させていただいています。

委員長： 今の回答でいかがでしょうか。

委員： 結構です。

委員長： 他に意見はありますか。

委員： 私は、第1期から引き続き委員をさせていただいていますが、委員に就任するまでは、ごみ収集車の運転マナーということをあまり意識したことがなく、荒い運転だなというぐらいの認識でした。現在の印象としては、ごみ収集車の運転は2～3年前に比べたらかなり良くなってきたという印象ですし、デジタルグラフの評価も上がってきている。そういった中、事故件数などはどのように推移していますか。

委員長： その点についてはどうでしょうか。

事務局： 事故件数の数字については、現在、資料が手元にないため正確な数字は答えできませんが、残念ながら件数としては、22年度については前年度より若干増えていると認識しています。もちろん原因については、本市に責任がある場合もあれば相手方に責任がある場合もありますが、事故件数としては若干増えているのが現状であります。

委員長： 重大事故はありますか。

事務局： ありません。

委員長： ありがとうございます。何か気がついた点が出てきましたら、この後の上半期の業務履行に関する評価意見を協議する際に出していただければと思いますので、議事のほう進行させていただきませう。それでは、協議事項のほうに入ります。本日の協議事項は3点ございまして、1つ目が平成22年度下半期の業務履行に関する評価意見について、2つ目が京都市のごみ収集業務に関する

アンケート調査の内容、3つ目が今後の予定等についてでございます。

まず1点目の平成22年度下半期の業務履行に関する評価・意見については、先ほど報告があった「平成22年度上半期の評価・意見書」に係る取組状況からと、今から説明いただく「ごみ収集業務実施計画」の進捗状況について、委員の皆様から普段気になっておられることなど、御意見、御質問を出していただけたらと思います。それでは、事務局のほうから、資料5に基づいて、ごみ収集業務改善実施計画の進捗状況についてご説明をお願いします。

#### 事務局から資料5に基づき説明

委員長： ありがとうございます。それでは、「京都市ごみ収集業務改善検討委員会」が示した改善に向けての目標に対して、現在どこまで進捗しているかについての質問や評価に係るような意見を賜りたいと思います。

御意見をいただく前に、評価の視点につきまして、念のために申し上げますと、この評価委員会がこの業務を評価する視点として3つの視点があります。1つは業務の安定履行ということで、安全、親切、丁寧、美しい作業という、4つの指標です。その4つの指標でもって、業務の安定履行がされているかどうかということ。2点目としましては、市民感覚の徹底とサービスの品質向上がされているかどうかということ。3点目が分別協力率の向上や排出マナーに関する啓発に関してどこまで取り組まれているかということ。

また、これは検討課題ですが、合理的な実施手法の確立ということで、今より効率的に収集が行われるよう、これは経費節減ということもありますけれどもそうしたところが遂行されているかということ。このような視点から、評価にかかわるご意見を賜ればと思います。

委員： 今までまち美化事務所というと、場所も分かり難く、不便な印象でしたが、エコまちステーションが区役所や支所内のわりと分かり易い場所に設置されたことで、便利になり、相談件数なども増えたのではないのでしょうか。対応も非常に良い印象です。

委員長： エコまちステーションに係る市民相談は高い評価を得ているのではないかという御意見ですけれども、これに関して補足すると、エコまちステーションが設置されたおかげで、環境に関する相談について気軽に聞けるようになりました。他方、これまでまち美化事務所には様々な苦情の電話もありましたが、それとの関係はどうなっているのでしょうか。エコまちステーションの設置により、まち美化事務所への苦情など減ってきているとか、あるいは、相乗効果で

ますます増えてきているのか。

事務局： エコまちステーションについては、区役所・支所の中でも市民の皆様の目に触れやすい、出入口などに設置していることもあり、認知度は高まってきています。相談件数も伸びていますし、地域に呼ばれて環境のことについて説明して欲しい、との要望も多数あります。そういう意味では、市民の皆様にも親しみを持っていていただいていると考えています。

また、委員長から御指摘がありました、まち美化事務所への苦情との関係ですが、今エコまちステーションができたことによって、どう変わったかと、そこまでの分析はできておりません。ただし、やはりエコまちステーションの設置によって、実際のごみ収集作業に関する認知も広がってきている部分もあると思いますので、苦情というよりも、市民の皆様からいただく意見については、確実に増えたのではないかと考えています。

委員長： ありがとうございます。

委員： 京都市が全国に先駆けて、ごみの収集の有料化をしたおかげで、ごみの減量に成功したと聞いています。2008年、2009年にも徐々に減量したと聞いていますが、その後はどうですか。また、ごみを収集される方から見て、市民がごみを出す際に、出し方や減量方法についてどういうことをして欲しいのか、逆に提案があったら市民として教えて欲しい。

更に、それをすることによって、市民はどんなプラスを還元されるのかということ、もっとアピールすると、市民一人一人がごみの分別化にも協力できるので、市民しんぶんなどで、積極的に広報して欲しい。

委員長： いかがでしょうか。

事務局： 京都市では、平成32年にごみを39万トンまで減らす、という目標を掲げておりますが、確かに有料化してから減量は進んでいます。有料化しただけではなくて、資源ごみを分別するなど、リサイクルの取組を積極的に推進したこともごみ減量につながっていると考えています。

また、市民の皆様にとってごみを減らすことのメリットや、ごみ減量の効果的な方法などについて市民の皆様にお伝えしていくことは非常に重要なことと認識しており、お手元に配布しております「京都ごみ減量・分別ハンドブック」にも掲載するなどして、広報に努めております。

「京都ごみ減量・分別ハンドブック」については、この3月に各家庭に京都

市保健協議会を通じて配布させていただいており、具体例で言いますと、4ページに「ごみ減量の決め手」ということで、生ごみの減量方法について記載しておりますし、5ページでは「手つかず食品をなくしましょう」、6ページにはごみ減量の実行例という形で、買い物をしてレジ袋を1枚減らせばごみが10グラム削減するなど、こういったことを積み重ねることによってごみの減量が図れますなどと記載しております。

ごみを減らすことのメリットにつきましては、例えば、現在は有料化でごみ処理手数料をいただいておりますけれども、市民の皆様にご減量に御協力いただくことで、その分処理手数料が少なくなるといったメリットがあります。こういった事を、今後ともあらゆる機会を通じてPRしていきたいと考えております。

委員長： 御説明をいただいたように、京都市でもこういう丁寧な説明が書いてある案内を作っていたいただいておりますけど、以前、市民に減量の計画を自分で立てて取り組んでもらう形のものを作成していましたよね。

事務局： 「ごみ減量チャレンジ」というものを作成しております。簡単に説明しますと、各区の2学区ほどで「サンプリング調査」という調査事業を試行的に実施しているのですが、その調査では袋の重さや資源ごみ等の分別状況を調査して、その結果を調査区域の市民の皆様にご還元することで、ごみ減量・分別の意識向上を図るというものです。

その際の、ごみ減量のツールとして、各家庭で実際どのくらいのごみを排出しているのかを認識してもらうため「ごみ減量チャレンジ」という自己評価の冊子を作成し、調査対象の地域に配布しました。毎日、この日は30リットルだったとか、この日は20リットルだったなど、自ら記録をつけてもらうことによって、ごみ減量を意識していただくというのが、この「ごみ減量チャレンジ」の目的です。

委員： もっと市民に浸透できれば良いですね。

委員長： そのごみ減量チャレンジは今年のいつから実施していますか。

事務局： 今年の11月頃に配布しています。

委員長： お配りしたものを京都市に提出してもらった訳ではないですね。

事務局： 「ごみ減量チャレンジ」はあくまで、各家庭のごみ減量のためのツールであり、回収は予定しておりません。ただ、「サンプリング調査」については、1年間のスパンで調査を実施しており、1年間でどれぐらい効果が出たかを確認をしたいと思っています。

委員： そういう取組は、次世代を担う子ども達の社会科での勉強じゃないですけど、学校などで取り組むと、それが親御さんにも波及することもあり、将来的に効果が高いのではないかと思います。

委員長： 「ごみ減量チャレンジ」のより一層の浸透を図るためにも、子ども達に取り組んでもらうのが効果的ではないのかという御意見なんですけれども、そういう計画や構想はお持ちですか。

事務局： 確かに、「ごみ減量チャレンジ」は各家庭で書き込むということになっており、先ほど御意見があったように子どもさんも一緒に取り組めば、お母さん方あるいはお父さん方のほうも意識して取り組んでいただけたらと考えています。また、「ごみ減量チャレンジ」に限らず、啓発のための冊子等を色々と配布しておりますが、これらは配布してそのままでは意味はありませんので、こういうものをいかに活用していただくか、市民の皆様がいかに自分のこととして認識していただくか、ということも意識する必要があると考えています。

事務局： 少し補足しますと、このお子さんへの勉強の場ということでは、現在、全小学校4年の方に、エコライフチャレンジということで、地球温暖化のことについて学んでいただくという機会を持っており、その中で一部ごみの話が出てきます。また、これはすべての学校でやっている訳ではありませんが、パッカー車を小学校に持って行き、実際にどういうふうにごみ収集作業が行われているのかを知っていただく取組も行っており、そういった機会を通じて、ごみの減量やリサイクルについて、子どもさんに勉強していただいているところです。

委員長： 他の点についてはいかがでしょうか。

委員： 減量というところで、この頃、大型ごみを出している世帯がすごく少なくなってきたように感じます。そして無料回収業者がものすごく回っているのですが、これが業者によっては不法投棄につながっているのではないかと心配しています。

委員長： いかがですか、その点につきまして。

事務局： 今おっしゃいました業者につきましては、実際無料のところもありますが、色々と苦情が出ているのは、最初は無料と言っておきながら、トラックに積み込んだ時点でお金を請求するようなケースで、これは違法行為です。そして、こういうルートで回収された物は大体が外国に輸出されているとのこと。

しかし、我々としては、やはりきちんとした適正なりサイクルルートで処理していただきたいと考えておりますし、市民の方には、多少の費用はかかりますけれども、適切な処理ルートで出していただくということをお願いしております。ただ、まだ使える物、例えばたんすであるとかを、どうしてもごみとして排出しなければならないような場合は考えられますし、そういったものをリサイクルできるシステムを構築し、今年度モデル的に取り組んでいこうとしております。また、不法投棄については、一時期は山間部で多数の不法投棄が行われていましたが、現在はパトロール等の効果もあり減少しております。

委員： 基本的なことですけれども、方針1でごみ収集業務の民間委託化を進めているとあり、委託車両を毎年導入していますが、この分直営車は減っているのでしょうか、それとも純増で収集車が増えているのでしょうか。

事務局： 当然、直営車両につきましては、減少しております。

委員： では、ごみ量が減れば収集車は減るのでしょうか。それとも、収集箇所は変わらないので台数は減らないのでしょうか。

事務局： 委員御指摘のとおり、ごみ量の減少に伴い、収集車も当然減らしてきております。現在は192台で収集しておりますが、6・7年前は約250台で収集しておりました。また、先ほどの直営車両の減少につきましては、少し専門的になりますが、直営車両と庸車車両を減らし、その分を委託に振り替えております。

委員長： 委託車も含めて、現在、約190台ですね。

事務局： そうです。

委員長： 収集の確実な遂行については、セルフチェックなどを実施することで、意識的に確実な収集業務に努めていると思っておりますが、その点どうでしょうか。セル

フチェックを見ると、直営部分と委託部分で余り差がなくなってきたような感じがしますが、以前は、幾つかの項目について大分差がありましたが、少しずつ改善されているようですね。ただ以前から、不適正排出物への啓発シールの貼付が課題となっています。それに関しては、直営のほうが低く、委託のほうが高いという傾向にありますけれど、ちょっとここは開きが大きい。この啓発シールの関係は、以前にも議論になりましたがどうですか。

事務局： セルフチェックはあくまで収集員による自己評価という点があり、あくまで自分の認識としてどうだったかということも考えられます。ただ、委員長ご指摘のとおり、啓発シールに関しては、セルフチェックにおける数字に開きがあるのは事実であり、啓発シールの貼付状況について点検する必要はあると考えています。

委員長： 直営は以前よりは数字は上がってきてはいますね。

事務局： これは以前からの問題でして委託の自己評価は満点に近く、直営は1.8とか1.9というような状況がございました。これは各まち美化事務所においても色々と協議しているところですが、例えば資源ごみの袋の中に、たった一つ不適正物が入っただけで、絶対にシールを貼って取り残さなければならないのかという議論もありました。現場の状況によっては、その時点では収集し、その後、その地域に対して啓発を実施するという形を取る場合もあります。委託は決められたルール通りに啓発シールを貼りますが、直営はその辺り柔軟に対応するが故に、啓発シールに関する自己評価が低いという側面もあります。

ただ、啓発シールの貼付は不適正排出物を減らすのに非常に有効な手段ですので、自己評価についても委託と同じような数字に上げていきたいとは考えています。

委員長： ありがとうございます。余り時間がありませんが、他にもまだ課題がございますので、本日が付かなかったことについては、事務局に連絡ください。今日出された意見を取りまとめて、評価書のほうに整理してお伝えしたいと思います。それでは、次に2つ目の協議事項の、京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査について事務局のほうから、資料6についての説明をお願いいたします。

事務局から資料6に基づき説明

委員長： ありがとうございます。皆さん御意見ありますでしょうか。

委員： これはごみ収集に対するアンケート調査ですが、なぜ最初に性別や年齢を聞くのでしょうか。一番聞きたいことを最初に持ってきて、最後によろしければ聞かせてくださいということで、性別や年齢や職業について聞けばいいのではないのでしょうか。また、区によって結果に差があると思いますので、それが分かるようにすべきだと思います。

委員長： 今の点につきましていかがですか。

事務局： アンケートの最初に性別等を聞くのはどうかということですが、アンケートによって最初に聞くものと最後に聞くものと、両方あると思います。今回、最初に聞かせていただいているのは、導入部分に書きやすい質問を持ってきているということがあります。また、属性についてはクロス集計をする際に必要となってきますので、出来るだけ回答いただけるようにという意図があります。

委員長： アンケートは区ごとの集計ができますか。

事務局： アンケートは各まち美化事務所が配布しますが、まち美化事務所別に判別できるように、マークなどを入れており、集計できるようにしております。

委員： 全体的にはこれでいいと思いますが、質問17の⑦の「職員と話したことがない」という選択肢がありますが、質問が電話やまち美化事務所に来所された際の対応について聞いているので、この「職員と話したことがない」という項目は必要ないのではないのでしょうか。

事務局： このアンケートに回答いただく方は無作為抽出させていただける関係上、まち美化事務所やエコまちステーションに電話をしたことがない方もいらっしゃる想定されますので、この項目は設けさせていただいていますが、確かに、「職員と話したことがない」という表現方法ではなく、例えば「まち美化事務所やエコまちステーションに行ったことや電話したことがない」というような表現が適切かもしれません。

委員： それなら意味は分かります。

委員長： その他ありますか。

委員： これまでのアンケート回収率は50%を切っていますよね。京都市の世帯数は何世帯か分かりませんが、十数万世帯ある中で、配布先は3000世帯ということで、実際に返ってくるのはその半分の約1500世帯ですね。もうちょっと世帯数を増やした方が、正確な意見が得られるのではないのでしょうか。

事務局： アンケートの実施に際しては、回答が市民の皆様の意見を適切に反映するように、サンプル数を設定する必要がありますが、統計上、京都市内で実施するにあたり偏りが出ないように設定した場合、3000世帯は適切であると考えております。ただし、ご指摘のとおり、回収率を高めていくという工夫も今後は必要と認識しています。

委員長： 時間のほうも押しておりますので、気がついた点があれば私のほうへご連絡いただければと思います。それでは最後に、協議事項の3点目、今後の予定について協議させていただきたいと思います。それでは、事務局のほうから説明をお願いします。

#### 事務局から資料7に基づき説明

委員長： 事務局からの提案としましては、様々なアンケートや、事務局から提出する客観的なデータや実地調査などを踏まえて、評価・意見書を提出していただいた方が良好だろうということで、これまで年2回行っていた評価を年に1回にしたかどうかということでした。私自身も、前期務めまして、最初は色々と課題があるのですが、業務改善が進んでいますと、やはり1年間に2回評価するというのは非常に難しいところがありました。新しい取組をしていただいているときに、半年ぐらいで結果は出ませんし、やはり1年ぐらい時期を見ないと、その成果もきちっと測定できないと思います。私の経験から申し上げても、評価については年1回でよろしいのではないかと思います。初めて委員になられた方が多くいらっしゃいますので、前の委員が言っているから、それでいいというわけにはならないかもしれませんが、皆様いかがでしょうか。

委員： 確かに、評価サイクルとしては半年ではじっくり評価できませんので、1年ぐらいがちょうど良いのではないのでしょうか。

委員長： ありがとうございます。それではこの形で進めさせていただきます。評価委員会として正式に動くのは12月に平成23年度の評価・意見書の議論をさせ

ていただくということになると思いますが、その間に事務局から提案がございました、委託事業者の取組状況の調査や、まち美化事務所の実地調査といったものも行っていきたいと考えています。これにつきましては、意見交換会という場を持たせていただきまして、どのように実地調査するか、どこを調査するか、そういうことを意見交換できればと思います。ということで、本日予定しておりました議題は終了いたしました。その他、何かご意見のほうはございませんでしょうか。特になければ、進行のほうを事務局にお返しします。

事務局： 本日は予定の時間をオーバーしましてご議論いただきありがとうございます。今後の予定につきましては、先ほど御説明させていただいたとおりですが、改めて連絡のほうを差し上げますのでよろしく願います。何かありましたら、ご遠慮なく事務局のほうに連絡していただければと思います。