

第5回京都市ごみ収集業務評価委員会

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

京都市あいさつ

委員自己紹介

京都市紹介

委員長の選出

報 告

「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

協議事項

- 1 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 「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
- 3 今後の予定等について

〔配布資料〕

- 資料1 京都市ごみ収集業務評価委員会委員名簿
- 資料2 京都市ごみ収集業務評価委員会の会議の公開に関する要領
- 資料3 京都市ごみ収集業務評価委員会設置要綱
- 資料4 「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
- 資料5 ごみ収集業務改善実施計画の進捗状況について
- 資料6 「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査（案）」について
- 資料7 今後の予定等について

京都市ごみ収集業務評価委員会委員名簿

(五十音順，敬称略)

氏 名	役 職 等
たかはし のぶかつ 高橋 宣勝	市民委員
なかい あゆむ 中井 歩	京都産業大学法学部准教授
なかじま じゅんこ 中島 醇子	市民委員
ほんだ たきお 本多 滝夫	龍谷大学大学院法務研究科教授
まつもと きみこ 松本 貴美子	市民委員
もりおか たかし 森岡 隆司	市民委員
わたなべ まみ 渡邊 真美	市民委員

◆ 事務局

環境政策局循環型社会推進部まち美化推進課

京都市ごみ収集業務評価委員会の会議の公開に関する要領

（趣旨）

第1条 京都市ごみ収集業務評価委員会（以下「委員会」という。）の会議の公開については、京都市市民参加推進条例、京都市市民参加推進条例施行規則及び京都市ごみ収集業務評価委員会設置要綱に定めるもののほか、この要領の定めるところによる。

（会議の公開）

第2条 委員会の会議は、原則として公開する。

2 前項の規定にかかわらず、委員長は、会議を公開することにより非公開情報（京都市情報公開条例第7条に規定する非公開情報をいう。以下同じ。）が公になると認めるときは、会議の全部又は一部を公開しないことができる。

（公開の方法等）

第3条 会議の公開は、会議の傍聴を希望する者に、当該会議の傍聴を認めることにより行う。

2 委員会は、会議を公開するときは、会議を傍聴する者（以下「傍聴者」という。）の定員をあらかじめ定め、会議の会場に傍聴席を設けるものとする。

（傍聴することができない者）

第4条 次のいずれかに該当する者は、会議を傍聴することができない。

- (1) 棒、プラカード、つえ（疾病その他正当な理由がある場合を除く。）その他人に危害を加えるおそれのある物を携帯している者
- (2) 拡声器、鉢巻、腕章、たすき、ゼッケン、垂れ幕、のぼり、張り紙、ビラその他会議の進行を妨害するおそれのある物を着用し、又は携帯している者
- (3) 酒気を帯びている者
- (4) その他会議の進行を妨害することを疑うに足る顕著な事情が認められる者

（傍聴者の守るべき事項）

第5条 傍聴者は、職員の指示に従うとともに、次の事項を守り、静穏に傍聴しなければならない。

- (1) 会議における発言に対して、拍手その他の方法により賛否を表明しないこと。
- (2) 会議場において発言しないこと。
- (3) みだりに席を離れないこと。
- (4) 食事又は喫煙をしないこと。
- (5) 携帯電話その他の機器から音を発生させないこと。
- (6) 会議場において撮影、録音その他これに類する行為をしないこと。ただし、委員長の許可を得た者は、この限りでない。

- (7) 前各号に定めるもののほか、会議の進行の妨げとなり、又は他の傍聴者の迷惑になる行為をしないこと。

(傍聴者の退場)

第6条 傍聴者は、会議を公開しないこととする決定があったときは、速やかに退場しなければならない。

(違反に対する措置)

第7条 委員長は、傍聴者が前3条の規定に違反したときは、当該違反行為を制止し、その命令に従わないときは、当該傍聴者を退場させることができる。

(議事録等)

第8条 委員会は、会議の終了後速やかに、議事録を作成しなければならない。

2 議事録及び会議の資料は、原則として公開する。

3 前項の規定にかかわらず、委員長は、次のいずれかに該当するときは、議事録又は会議の資料の全部又は一部を公開しないことができる。

(1) 会議を公開しなかったとき。

(2) 議事録又は会議の資料を公開することにより、非公開情報が公になると認めるとき。

4 委員会は、前項の規定により議事録の全部又は一部を公開しないこととするときは、議事要旨を作成し、公開するものとする。

(補則)

第9条 この要領に定めるもののほか、委員会の会議の公開に関し必要な事項は、委員長が定める。

附 則

この要領は、平成21年3月23日から施行する。

（設置）

第1条 本市の家庭ごみ収集業務の実施の状況について、市民サービスの向上の観点から点検及び評価を行うため、京都市ごみ収集業務評価委員会（以下「委員会」という。）を置く。

（組織）

第2条 委員会は、委員10人以内をもって組織する。

2 委員は、学識経験のある者その他市長が適当と認める者のうちから、市長が委嘱する。

（委員の任期）

第3条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

（委員長）

第4条 委員会に委員長を置く。

2 委員長は、委員の互選により定める。

3 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

（招集及び議事）

第5条 委員会は、委員長が招集する。ただし、委員長が在任しないときの委員会は、市長が招集する。

2 委員会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

3 委員会は、必要があると認めるときは、委員以外の者に対して、意見の陳述、説明その他の必要な協力を求めることができる。

（庶務）

第6条 委員会の庶務は、京都市環境政策局において行う。

（補則）

第7条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が定める。

附 則

（施行期日）

1 この要綱は、平成21年3月18日から施行する。

（経過措置）

2 この要綱の施行の日以後最初に市長が委嘱する委員の任期は、第3条第1項本文の規定にかかわらず、平成23年3月31日までとする。

附 則

この要綱は、平成23年4月4日から実施する

「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

1 意見1 不適正排出物へのシール貼付の徹底

下半期は、実施マニュアルの改訂、直営と委託業者とのシール貼付基準の統一化などに取り組んだ。今後も不適正排出に対する確実なシール貼付の履行を目指し、取組を継続していく。

また、シール貼付の地域や枚数のデータ化については、平成23年4月から学区ごとに貼付枚数を集計するよう、各まち美化事務所からの報告様式を変更した。今後は、これらを有効に活用し、継続的な不適正排出がみられる地域に対する効果的な啓発につなげていく。

2 意見2 安全運転の徹底

平成22年9月から、直営車に導入のデジタルタコグラフ（※）を活用し、①最高速度、②速度超過、③急発進、④急加速、⑤急減速、⑥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、評価の低い者については、問題点を認識させるため、運転計画書の報告を義務付け、運転技量の向上に向けた指導を行っている。

個別に運転成績が出るため、速度超過については概ね基準値内に収まるなど、事務所全体の総合評価では導入当初の約50点から平成23年5月には約80点に上昇しており、職員の運転に対する意識は一定向上したと思われる。

個別の項目では、急発進・急減速については、収集作業の関係上回数が多くなっていることも考えられるが、改善の余地があり、今後の課題である。

更に、ごみ収集以外で生活道路の抜け道を走行していないかの点検など、デジタルタコグラフを活用した取組と、危険箇所等について事務所内会議で情報を共有し実際に現場を点検するなどの取組を併せて行うことで、より厳しいチェックを行っている。

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。

（※）デジタルタコグラフとは、各車両に搭載した車載機器で、速度、エンジン回転数、加速減速状況等の運行状況を記録し、これを各事務所に配備した解析システムで確認分析するものである。また、GPSによる位置情報と組み合わせることができ、走行軌跡を記録することも可能である。

3 意見3 ごみ減量と分別の向上

（1）市民にとって分かりやすい取組の推進と啓発パンフレット等の作成

平成23年3月に、ごみの出し方や分別方法をまとめた冊子を5年振りに全面改定し、新たに「京都ごみ減量・分別ハンドブック」として発行した。本冊子では、1袋当たりのごみ処理コストや日常生活で家庭から排出されるCO₂排出量を掲載するなど、より市民に当事者意識を持って、ごみ減量と分別に取り組んでいただけるように作成した。

また、本市で積極的に設置を進めている、てんぷら油、蛍光管、乾電池などを回収している資源物回収拠点については、より市民がリサイクルに取り組みやすいよう、区ごとに回収拠点を記載した「資源物回収マップ」を作成しており、「京都ごみ減量・分別ハンドブック」と併せて、平成23年3月に各区保健協議会を通じ、全戸配布した。

（２）学生等への積極的な啓発

上記の「京都ごみ減量・分別ハンドブック」については、大学生等にとってより手に取りやすい場所で配布するため、市内各大学の協力を得て学内に配架している。

なお、ハンドブックは英語、中国語及びハングル語でも作成しており、留学生向けとして、大学からの要請に応じて必要部数を提供することとしている。

また、一人暮らしの大学生に必要な生活情報をまとめたフリーペーパー「京都便利電話帳-TELDAS2011」（※）に、ごみの出し方・捨て方の記事を掲載するなど、積極的な啓発を行った。

更に、平成２２年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では、大学と協同でのエコバスツアーや、幼稚園、保育園及び小学校等における資源物の臨時回収など、地域に根差した啓発活動を実施した。

（※）形態：Ｂ６フルカラー、ページ数：６４ページ、発行部数：４３，０００部、
配布方法：ワンルームマンション２５，５００室へポストイング、大学内設置等
発行：クリエイション株式会社

（３）市民が協力しやすい資源物回収拠点の検討

資源物回収拠点については、平成２２年９月末の５８箇所から平成２３年５月末には７０箇所へと増加した。また、市民がより利用しやすいよう、保育園・幼稚園などへの設置も進めており、今後も市民が協力しやすい回収拠点の設置を検討していく。

また、資源物回収の一層の充実を図るため、平成２３年６月から小型二次電池（充電式電池）や使い捨てライターなど、資源物回収拠点で取り扱う品目を拡大（※参考２）するとともに、「小型家電リサイクルモデル事業」の回収拠点などの充実を図っている。

更に、資源物について、できるだけ市民に身近な場所で回収するため、日ごとに場所を変えて資源ごみを回収する移動式資源回収モデル事業を平成２３年度に実施することとし、検討を進めている。

平成22年度 セルフチェックリスト点検状況

	4月～9月		10月～12月		1月～3月	
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	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	2.7	2.7	2.7	2.7
(2)収集時間帯は、おおむね一定しています。(各収集箇所、毎回、おおむね同じ時間帯に収集作業ができています。)	2.6	2.6	2.7	2.4	2.7	2.5
(3)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。	2.6	2.7	2.6	2.5	2.8	2.6
(4)作業中、他の車両や歩行者の通行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	2.8	2.7	2.8
(5)収集漏れの少ないよう、当日中に収集しています。	2.8	2.9	2.8	3.0	2.8	2.9
(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	2.8	2.7	2.9	2.7	2.8
(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	2.6	2.8	2.6	2.9
(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。	2.5	2.7	2.5	2.7	2.5	2.9
(9)運転手が安全に運転できるよう、降車して誘導しています。	2.7	2.9	2.7	2.8	2.7	2.8
(10)収集作業に出るときは、啓発シールの貼付場所を記録する地図を携帯しています。	2.2	2.9	2.3	2.8	2.3	2.9
(11)排出されている袋の中に不適正物がないか確認しています。	2.3	2.7	2.4	2.7	2.4	2.8
(12)指定袋以外で排出されたごみについては、啓発シールを貼り付けて取り残しています。	2.1	2.8	2.2	2.8	2.3	2.8
(13)分別が不十分なまま排出されたごみについては、啓発シールを貼り付けて取り残しています。	2.1	2.7	2.2	2.7	2.3	2.7
(14)大型ごみなどの分別収集対象外のものが排出されていた場合は、啓発シールを貼り付けて取り残しています。	2.1	2.9	2.2	2.9	2.2	2.8
(15)後続車などが原因で収集時に啓発シールが貼れなかった場合、作業終了後に報告しています。	2.4	2.8	2.5	2.8	2.5	2.8
(16)からすネットは、歩行者や自転車の通行の妨げにならないよう、片付けています。	2.5	2.7	2.6	2.8	2.6	2.8
(17)収集時に見落としやすい場所があった場合には、常に報告しています。	2.5	2.6	2.6	2.7	2.6	2.7
(18)収集漏れの連絡があった際には、迅速な回収対応をしています。	2.9	2.9	2.8	2.9	2.9	2.9
(19)収集漏れがあった場合、収集地図を分かりやすく改善するなど、再発防止に努めています。	2.7	2.9	2.7	2.8	2.7	2.9
(20)市民からの苦情等があった場合には、原因を究明し、改善に向けて職員指導しています。	2.7	2.8	2.7	2.9	2.7	2.9
小計(最高点 60)	50.2	51.8	51.6	51.4	51.4	51.9
(服装)						
(21)定められた作業服・名札を着用しており、身だしなみも整っております。	2.8	2.9	2.8	2.8	2.8	2.9
小計(最高点 3)	2.8	2.9	2.8	2.8	2.8	2.9
(安全運転)						
(22)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。)	2.6	2.6	2.8	2.6	2.8	2.6
(23)交通法規を守っています。	2.8	2.9	2.9	2.9	2.9	2.8
(24)無理な追越し、割込み、車線変更などをせず、安全運転をしています。	2.8	2.8	2.8	2.9	2.8	2.8
(25)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。	2.7	2.8	2.7	2.8	2.7	2.8
(26)車線変更時や合流時などには、手合図を励行しています。	2.7	2.9	2.7	2.9	2.7	2.9
(27)収集員が安全に作業できるよう、ゆとりを持った運転をしています。	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8
小計(最高点 18)	16.5	16.9	16.7	16.8	16.7	16.8
(市民対応)						
(28)収集時に市民と顔をあわせたときは、あいさつなどの声かけを行っています。	2.7	2.9	2.7	2.9	2.7	2.9
小計(最高点 3)	2.7	2.9	2.7	2.9	2.7	2.9
計(最高点 84)	72.2	74.4	73.9	73.9	73.6	74.6
IV. 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		2.8	
V. 電話に出る際には、きちんと名前を名乗っています。	2.8		2.8		2.9	
VI. 市民対応の際には、分かりやすくていねいに応答しています。	2.7		2.8		2.7	
小計(最高点 9)	8.3		8.4		8.4	
計(最高点 93)	80.6		82.2		82.0	

回収品目の拡大一覧

施設名		各区役所・支所	上京リサイクルステーション
回収時間		開庁時 ・平日のみ 午前8時半 ～午後5時	・平日 午前9時 ～午後5時 ・土日祝 午前9時 ～午後4時
回収品目			
小型二次電池（充電式電池）		新規	新規
ボタン電池		新規	新規
使い捨てライター		新規	新規
水銀体温計		新規	新規
インクカートリッジ		新規	新規
記憶媒体類（CD、DVD、フロッピー、ビデオテープ等）		新規	実施中
小型家電 【15×23cm以下のものに 限る】	【19品目】 おもちゃ（電動のもの）、カーオーディオ、カーナビ・ カーDVD、ゲームコントローラー、充電器、デジタル キッチン用具（スケール等）、電気カミソリ、電気コード 類（ACアダプター・ケーブル・延長コード等）、電 子健康器具類（体脂肪計、電子体温計等）、電動工具・ ポンプ・モーター類（ミキサー、ポンプ等）、電動歯ブラ シ、電話機（子機含む）、時計、パソコン周辺機器（マ ウス、キーボード、ケーブル等）、プリンタ・スキャナ ヘッドライヤー、メモリー類（SDカード、メモリー スティック等）、モデム類、リモコン	新規	新規
	【15品目】 家庭用ゲーム機ソフト（カセット）、家庭用ゲーム機本 体（携帯用、据置用）、携帯液晶テレビ、携帯電話・PHS、 デジタルカメラ、電子辞書、電子手帳、電卓、パソコン 用外付けディスクドライブ（HDD等）、ビデオカメラ、 ポータブルDVDプレーヤー、ポータブル式ラジオ、ポ ータブル式音楽プレーヤー、ICレコーダー、USBメモ リー	実施中	実施中
てんぷら油		実施中	実施中
蛍光管		実施中	実施中
リユースびん		実施中	実施中
乾電池		実施中	実施中
紙パック		実施中	実施中
古着類（古着、古布、シーツ等）		—	実施中
古紙類（新聞、雑誌、ダンボール等）		—	実施中
刃物類（包丁、はさみ、カッター等）		—	実施中

※ 記憶媒体類を一度に多量（100個程度）持ち込む場合は、事前に持込先へ連絡する必要があります。

ごみ収集業務改善実施計画の進捗状況について

【方針１】民間委託化の推進と新たな契約手法の導入

ごみ収集業務の民間委託化を推進することにより、徹底したコスト削減と業務の効率化を図り、平成２７年度当初での民間委託化５０％を目指している。

また、その受託者選定に当たっては、平成２１年度新規契約分から、透明性・公平性を確保した競争性原理に基づく新たな契約手法（競争入札）を導入している。

＜新規委託導入台数と委託化率の推移＞

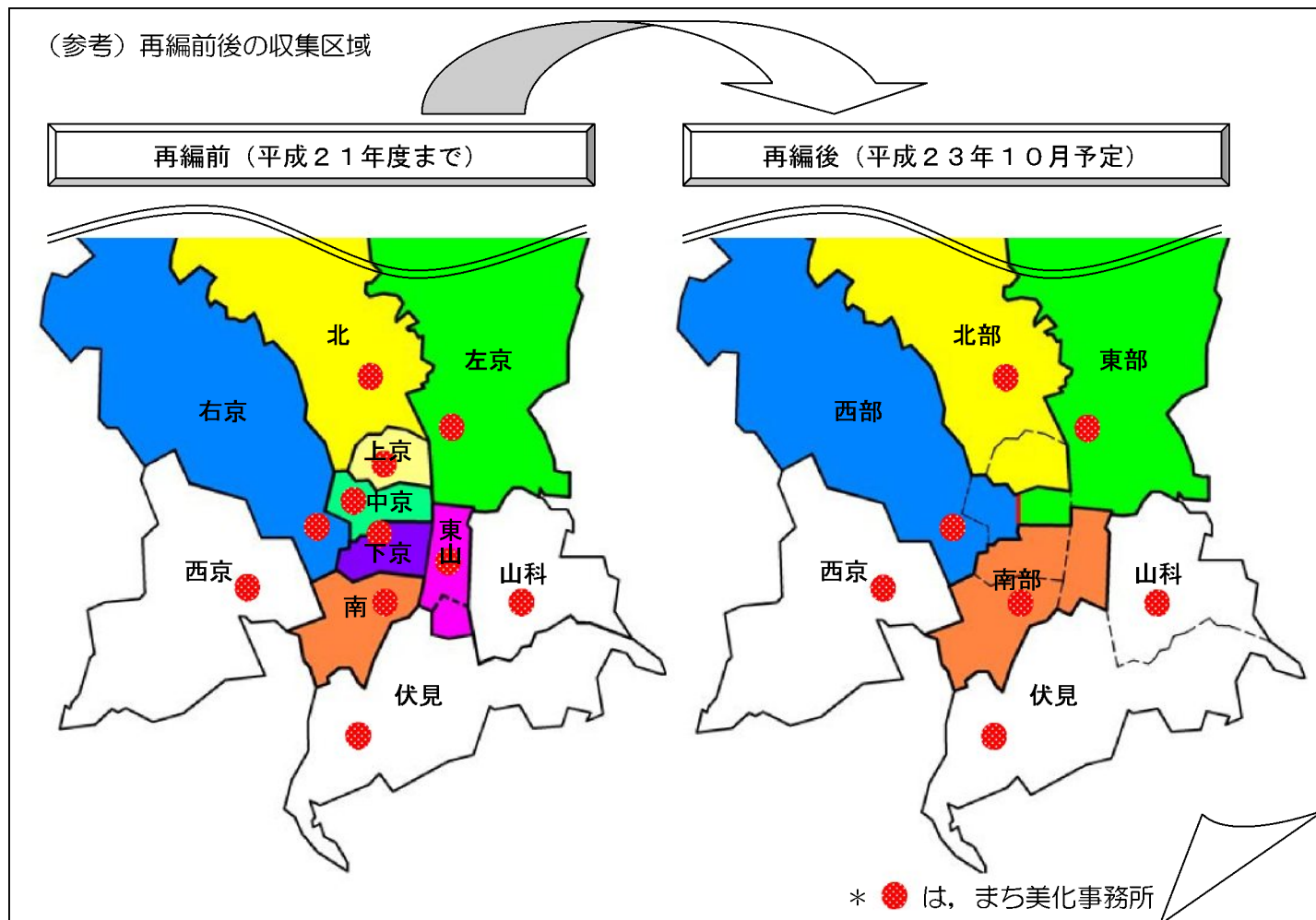
	導入台数	委託化率
平成２１年４月	７台	３３．６％
平成２２年４月	７台	３７．３％
平成２３年４月	４台	３８．７％
平成２３年１０月 （予定）	６台	４１．３％

【方針２】地域との連携に基づく総合的な環境行政の展開

まち美化事務所の再編とエコまちステーションの設置

- 収集運搬体制の効率化を図るため、１１区域ある収集区域（平成２０年度当時）を、平成２２～２４年度にかけて７区域に順次再編することを計画で掲げている。
- 平成２２年４月には、北まち美化事務所と上京まち美化事務所を再編して**北部まち美化事務所**とし、同時に、地域における環境行政の拠点として、各区役所・支所にエコまちステーションを設立した。
- 平成２３年１０月には、左京まち美化事務所と中京まち美化事務所（堀川通以東）を再編して**東部まち美化事務所**（仮称）とし、右京まち美化事務所と中京まち美化事務所（堀川通以西）を再編して**西部まち美化事務所**（仮称）とするとともに、東山まち美化事務所、下京まち美化事務所、南まち美化事務所を再編して**南部まち美化事務所**（仮称）とすることを予定している。
- まち美化事務所再編に当たっては、市民の皆様への影響を最小限に抑えることを最重視し、円滑に体制移行できるよう努めているところである。

(参考) 再編前後の収集区域



【方針3】市民感覚を重視したサービスの徹底

ごみ収集業務評価委員会の設立とPDCAサイクルの構築

（1）ごみ収集業務評価委員会の設立

平成21年3月の設立以降、意見交換会や実地視察、委託事業者・まち美化事務所ヒアリング等を行い、委員会での議論を踏まえた「評価・意見書」の指摘事項を中心に、ごみ収集業務の改善に取り組んでいるところである。

（2）市民アンケートの実施

市民感覚を重視する趣旨から、評価委員会設立以降、毎年市民アンケートを実施し、市民の満足度を把握しながら業務改善に活かしている。

（3）委託事業者の取組の把握と指導方法の確立

委託事業者の業務把握については、毎月提出される作業報告書、セルフチェックリスト及び安全運転取組報告書等の報告書のほか、各まち美化事務所によるヒアリングによるところが大きいのが現状である。

委託化を推進していくにあたり、直営・委託が一体となった業務を行うには、委託事業者の管理・指導方法の確立を図るとともに、委託事業者における収集業務の実態把握に努める必要がある。

今後、委託事業者への業務アンケートを実施するなど業務把握を進め、必要に応じて改善指導するとともに、効果的な取組については直営の業務に活かしていく。

【方針４】人材育成と意識改革の徹底による組織の活性化

平成２１年度以降、循環型社会・低炭素社会の構築に向けた環境事業全般に係る業務を担当する要員として、まち美化事務所の職員から「環境共生推進員」を任命しており、その任命に当たっては、エコ検定・３Ｒ検定等の環境関連検定の合格を要件とするなど、幅広い知識の習得とチャレンジ精神の向上を図っている。

また、平成２２年度から、環境共生推進員を主としてエコまちステーションに配置していることもあり、まち美化事務所における各種啓発業務及び減量指導業務を担う職員として、「減量指導業務員」を創設し、体制を強化している。

◆ 環境共生推進員

循環型社会・低炭素社会の構築に向けた政策の推進を期するため、家庭ごみのみならず事業ごみ及び公害関係、美化活動推進、並びに地球温暖化対策等、環境全般にわたる事務事業に従事する要員として、平成２１年度に創設したものである。

現在の配置人員については、各区役所・支所のエコまちステーションに計３２名、その他（北部・南部環境共生センター、本庁課）に計１４名を配置しており、併せて４６名となっている。

（参考１）各区役所・支所のエコまちステーションへの配置人員３２名内訳

北	上京	左京	中京	東山	山科	下京
2	2	3	2	2	3	2
南	右京	西京	伏見	醍醐	深草	洛西
2	3	2	3	2	2	2

（参考２）エコまちステーションにおける市民相談等の内訳（平成２２年度）

対応内容		来客	TEL	対応内容		来客	TEL
油	使用済てんぷら油の制度、実施に関すること	172	200	美化	地域美化活動における清掃用具の貸出に関すること	1,227	348
	使用済てんぷら油の回収場所や持込に関すること	364	269		ボランティア袋申請対応に関すること	1,739	427
	使用済てんぷら油の書類（申請書、請求書等）に関すること	504	363		不法投棄に関すること	459	604
コミ	コミュニティ回収の制度、実施に関すること	306	262	ごみ	ごみの出し方に関すること	5,852	3,915
	コミュニティ回収の書類（申請書、実績報告書等）に関すること	1,527	987		持込ごみに関すること	6,450	895
減量	電動式生ごみ処理機、生ごみコンポスト容器の購入助成に関すること	160	68		大型ごみの問い合わせに関すること	3,067	1,831
	資源物回収拠点に関すること（蛍光灯、乾電池、紙パック、リユースびん回収拠点等）	1,120	485	各種申請等	カラスネット申請対応に関すること	2,899	1,116
ごみ減	地域ごみ減量推進会議の立上げや実績報告書に関すること	162	165		減免ごみ袋に関すること	261	39
	地域ごみ減量推進会議の行政区ミーティングに関すること	89	122		減免ごみ袋（新生児用）に関すること	2,417	53
	地域ごみ減量推進会議の協力支援に関すること（各種取組みについて）	137	142		まごころ収集に関すること	489	574
学習	施設見学会、環境学習の実施に関すること	564	386	その他	その他（具体例：環境家計簿、エコドライブの問い合わせについて）	7,013	3,375
平成22年度合計						36,978	16,626

◆ 減量指導業務員

平成２２年度から、環境行政を総合的に推進する役割を担う環境拠点が、エコまちステーションとしてまち美化事務所から移転することとなったが、収集運搬拠点であるまち美化事務所においても、家庭ごみの減量及び再資源化をさらに推進する必要があるため、サンプリング調査や分別指導、エコまちステーションとの連携業務等を担う要員として、まち美化事務所に設置したものである。

(参考) 各まち美化事務所への配置人員６４名内訳

北部	左京	中京	東山	山科
９	１２	２	２	９
下京	南	右京	西京	伏見
６	４	７	５	８

平成23年度「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査（案）」について

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

行政区	調査数（世帯）	行政区	調査数（世帯）
北区	460	下京区	150
上京区			
左京区	330	南区	190
中京区	180	右京区	420
東山区	100	西京区	300
山科区	390	伏見区	480
合 計		3,000部	

(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23年7月中旬～（予定）

(4) 前年度アンケートからの変更

前年度と比較した市民意見の推移を見るため、アンケートの質問については、概ね前年度と同様の内容とするが、前年度のアンケート結果を踏まえ、（資料6-2）のとおり、一部修正を加える。

《アンケートの主な変更箇所》

○ 削除する質問

（質問20）リユースびん（一升びん・ビールびん）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。

（質問21）使用済蛍光灯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。

（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。

○ 追加する質問

（質問20-2）使用済てんぷら油の回収拠点を利用されていない理由は何ですか。

（質問21）古紙のコミュニティ回収制度をご存知ですか。

（質問21-2）雑紙（お菓子の箱、パンフレット、包装紙、紙袋など）も再生利用できますが、それらのごみを現在どのように排出されていますか。

（質問22）ご家庭で、何かごみ減量に取り組まれていますか。

○ その他

いくつかの質問について、文言の追加・修正を行っている。

「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生かしてまいります。～

平成23年7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、市民の皆様の良好な生活環境を守るため、市内10か所にある「まち美化事務所」を中心として、「安全・親切・丁寧・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。

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存じます。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いします。

- 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23年〇月〇〇日(〇)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) 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

☐

【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。

行っています。

【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) 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。

- 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

(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。

- 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 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。

- 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(別紙に写真とサービス内容を掲載しています)。

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

削除

☐

(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

削除

☐

(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

☐

(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）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。

- 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

削除

☐

(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。

20

- 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20で②「知っているが、利用していない」と回答された方へ】

(20-2) 利用されていない理由は何ですか。

(当てはまる番号すべてを記入)

追加

- ①回収拠点が近所がないから
- ②回収日時と自分の時間が合わないから
- ③容器ごと回収してもらえないから
- ④面倒だから
- ⑤てんぷら油を(ほとんど)使っていないから
- ⑥その他()

☐
☐
☐

(質問21) 古紙のコミュニティ回収制度をご存知ですか。

- 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。

追加

☐

(21-2) 雑紙(お菓子の箱、パンフレット、包装紙、紙袋など)も再生利用ができますが、それらのごみを現在どのように排出されていますか。

(当てはまる番号すべてを記入)

追加

- ①地域のコミュニティ回収に出している
- ②地域を巡回している古紙回収業者に出している
- ③燃やすごみの袋に入れている
- ④その他()

☐
☐
☐

(質問22) ご家庭で、何かごみ減量に取り組まれていますか。

(当てはまる番号すべてを記入)

追加

- ①必要以上にものを買わない
- ②分別を徹底している
- ③エコバッグやマイボトルを持参している
- ④生ごみの水切りをしている
- ⑤生ごみ処理機やコンポスト容器を利用している
- ⑥資源物(てんぷら油、乾電池、紙パック、一升びん、ビールびん等)は回収拠点に持ち込んでいる
- ⑦コミュニティ回収に取り組んでいる
- ⑧その他()

☐
☐
☐
☐

(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

☐

(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

当てはまる番号すべてを記入

☐
☐
☐
☐

[]

(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。

ごみの収集作業や運転に関すること、今後まち美化事務所に望むサービスなど、ご意見があれば自由にご記入ください。

記入欄を広げる

(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。

削除

(質問 27) その他、ご意見があれば自由にご記入ください。

削除

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分までにお願いします。)

〇××エコまちステーション TEL：０７５－〇〇〇－〇〇〇〇
（電話は、月曜日から金曜日（祝日を除く）の午前８時３０分から午後５時までに
お願いします。）

○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。)

今後の予定等について

1 今後の予定

市民アンケート調査

7月～実施。10月頃とりまとめ

委託事業者の取組状況の調査

7月～実施。委託事業者における収集業務の改善・向上の取組について調査し、必要に応じて改善指導する。また、有効な取組については、他の事業者への推奨や直営の業務に取り入れる。

【今年度新規実施】

委員会による視察・実地調査

8月～実施。収集業務の全体評価に留まらず、事務所ごとの個別評価のため、評価委員による視察・実地調査を行っていただく。

【今年度新規実施】

京都市における取組状況等

過去、評価委員会からいただいた評価・意見書に関するその後の改善状況等の本市の取組状況のほか、評価のための様々なデータを評価委員会に提出する。

評価のための材料

評価委員会における議論及び
平成二十三年度評価・意見書の提

12月頃開催予定

2 評価・意見書の提出時期について（案）

評価・意見書の提出について、これまでは年度を上半期・下半期に分けて2回の提出をいただいていたが、上記1のとおり評価のため十分な材料をもとに議論していただいた上で、評価・意見書をいただく機会を年1回（年度後半）としたい。

年度前半の評価委員会については、前年度にいただいた評価・意見書に対する取組状況等を報告し、評価・意見書はいただかないものの、委員からは御意見をいただき、収集業務の改善・向上の参考とさせていただく。