

第6回「京都市ごみ収集業務評価委員会」議事録

日 時 平成23年12月26日（月）
午後3時30分～午後5時30分

場 所 京都市寺町第1，2会議室

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）
委員長 本 多 滝 夫（龍谷大学大学院法務研究科教授）
委 員 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年度下半期の業務履行に関する評価・意見について
- 2 平成23年度の業務履行に対する評価
 - ア ごみ収集業務評価委員会による実地視察
 - イ 委託事業者に対するアンケート調査結果
 - ウ 市民アンケート調査結果
 - エ アンケート結果とセルフチェック結果の比較

内 容

○ 開会

○ 環境政策局循環型社会推進部部長あいさつ

部 長： 開会にあたりまして一言挨拶させていただきます。

まず、この年の瀬の大変お忙しい中、御出席を賜りまして、誠にありがとうございます。また、去る１１月２１日には収集現場を視察いただきましたことにつきましても、重ねてお礼申し上げます。

さて、この京都市ごみ収集業務評価委員会は３年目に入りました。この評価委員会の目的は、京都市のごみ収集業務に関するＰＤＣＡ、つまりチェック機能の確保という観点から、行政内部だけではなく、とりわけ外からの視点で見ていただき、その貴重な意見を日々の仕事に生かしていこう、改善していこうというものですので、本日につきましても、そういった観点からご意見を賜ればと思っております。

まち美化事務所の体制としては、この１０月にまち美化事務所を再編し、１０事務所から７事務所に統合するとともに、昨年４月から各区役所に地域の環境拠点であるエコまちステーションを設置し、市民の皆様の身近なところで環境行政を展開していこうという方針で進めて参りました。今後、この体制の下での取組をどのように市民生活に浸透させていくのか、我々の仕事をどういう具合に改善していくべきかということについて、ご意見を賜ればと思います。

市民アンケートの結果は徐々に上がっていますが、私自身としては、まだまだ改善の余地があると思っておりますので、何とぞ厳しいご意見を賜ります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。

○ 事務局紹介

○ 委員長挨拶

委員長： 委員の皆様には師走でご多用のところ、お集まりいただきましてありがとうございます。

早速審議のほうに入っていきたいと思っております。本委員会の目的は家庭から排出されるごみの収集という市民生活に大変密着した業務について、市民感覚で評価・点検し、業務の改善につなげることです。

本日の委員会は、通算しまして第６回目ですが、まず、本年の７月に開催されました第５回の評価委員会での議論を基に作成しました「平成２２年度下半期の業務履行に関する評価・意見書」について確認をいただき、次に、昨年度に続き

3回目となる市民アンケートの結果や委託事業者に対するアンケート調査結果などを基に、平成23年度の業務履行状況について活発なご意見をいただければと思います。

本日、皆様から出されました意見を基に、「平成23年度の業務履行に対する評価・意見書」として取りまとめ、京都市に提出し、業務改善の取り組みに反映させていただきたいと思います。

それでは、最初に配付されました資料の確認から行いたいと思いますので、資料確認を事務局のほうからお願いします。

事務局による資料確認

○ 議事

委員長： 本日の議事は、特に非公開情報を取り扱いませんので、公開で行うことといたします。

まず、「平成22年度下半期の業務履行に対する評価・意見書」についてです。

評価・意見書につきましては、私のほうで事務局と調整の上で作成しましたので、この場で委員の皆様の御確認と御了承をいただきたいと思いますと考えています。

なお、前回の委員会では、新たな委員が多数就任された初めての委員会ということもあり、業務改善に資する新たな取組の提案というところまでは議論が至りませんでした。そこで、今回の評価・意見書につきましては、先ほど申し上げましたとおり、本委員会に置けますPDCAの業務改善サイクルのチェックの部分に重きを置いて作成させていただきました。それでは、事務局から説明をお願いします。

○ 「平成22年度下半期の業務履行に対する評価・意見書」について

事務局から資料2に基づき説明

委員長： ただいま事務局から「平成22年下半期の業務履行に対する評価・意見書」について説明いただきました。これにつきまして、ご意見があればいただきたいと思いますのですが、いかがでしょうか。

特にご意見ございませんか。それでしたら、原案どおり「平成22年度下半期の業務履行に対する評価・意見書」を本委員会から京都市に提出させていただきます。京都市ではこれを市民の皆様に公開するとともに、改善に取り組んでいただきたいと思います。

続きまして、平成23年度の業務履行に対する評価についてです。評価にあた

りまして、新規委員の皆様に参加いただきました実地視察、それから、皆様にも積極的にご協力いただきました市民アンケート調査結果及び委託事業者に対するアンケート調査結果等に基づき議論いただければと思います。

それでは、これらの取組について事務局から報告をお願いします。

○ 平成２３年度の業務履行に対する評価

- ア ごみ収集業務評価委員会による実地視察
- イ 委託事業者に対するアンケート調査結果
- ウ 市民アンケート調査結果
- エ アンケート結果とセルフチェック結果の比較

事務局から資料３－１，３－２，３－３，３－４及び３－５に基づき説明

委員長： どうもありがとうございました。

各調査結果について説明いただきましたが、評価の視点としては、下半期の評価書の冒頭のところにも書きましたように、まず、業務の安定履行の確保という観点です。アンケート項目においては、収集の仕方や丁寧な作業というところと安全運転に関わる部分についてです。

続きまして、市民感覚の徹底とサービスの品質向上という観点です。作業内容につきましては、皆さんで実際に実地視察をされて色々と感じることはあったと思いますが、アンケートやセルフチェックの結果をご覧いただくなかで、市民感覚とのずれや、サービスとしての不足部分などがあれば御指摘いただければと思います。

委員： アンケート調査結果から導き出された業務の改善点などに対して、どう取り組んでいくか、また取組の結果については、いつ頃、どういう形で公表されるのですか。

事務局： アンケート調査結果、特に市民の皆様からいただいた自由意見については５００数件とたくさんいただいておりますので、これを事務所ごとに集計し、各まち美化事務所に内容を説明するとともに、各まち美化事務所においても自らの業務についての改善点を把握し、改善策について検討させていただきます。

事業者へのアンケート調査につきましても、良い意見をたくさんいただいておりますので、情報共有し、業務水準の更なる向上につなげたいと考えております。

委員： 一市民として、実際どういう形で改善しますという提案も聞きたいですし、結果的にそれはできたかできなかったかという答えも欲しいのですが。

事務局： 本日の委員会で御指摘いただいた事項については、次回の評価委員会に取組結果や改善結果を報告させていただきます。また、評価委員会の資料につきましてはホームページにも掲載しており、そういった場で本市の取組状況について、市民の皆様に広くお知らせしているところです。

委員： アンケートの調査自体は非常に良い取組ですが、回収率が悪いことはもったいないなというのが私の感想です。多分、無作為に配って後は送って来て下さいという形だからと思いますが、各地域の町内会をもっと活用できれば回収率が上がるのではないのでしょうか。また、その方がもっと良い意見が出るし、環境行政のPRにもなるのではないのでしょうか。

事務局： アンケートは、いわゆる郵送法ということで回収しています。町内会などの協力をいただき、国勢調査と同様に自宅に伺って回収すると、回収率は上がると思われますが、手間とどこまで回収率を高めていくかという問題があります。

委員： 私は、調査の方法としては郵送法で十分だと思います。3,000通やっていれば、それほど誤差もなくなるというのは一般的に統計学でも言われており、実態がどうかということ把握するのであればこれで十分だと思います。

ただ、今おっしゃるように、PRしたいとか、あるいは良い意見が欲しいという場合、これは実はアンケートではなくて、日頃のごみ当番とか、そういう活動に関わっている方に積極的に聞いたほうが効果的だと思いますし、それは別の方法を考えたら良いのではと思います。

委員長： 調査の方法につきましては、委員から御意見をいただきましたので、それらを検討させていただいて、次年度に生かしていけばどうかと思います。

委員： アンケート調査の回収率に関連しますが、年齢属性の比率にかなり偏りがあるのではないのでしょうか。20代から30代からの回答がすごく少ないですけど、この方達の意見はどのように把握していくのでしょうか。

事務局： 確かに、若年層の回答は低くなっております。理由としては、アンケート調査票を投入投函させていただく際、一箇所に配布が集中しないよう、一軒家を中心に投入しているということがあります。

どうしても若い世代は、マンションにお住みになっており、また業者が収集しているマンションも多数ある関係から、そういう意味でのアンケート対象者のバイアスが少しかかっている部分があるのは事実です。

本市としましては、若い世代の方がどういうごみの出し方をしているのか、あるいはごみの収集状況についてどう思われているかは、関心深く、重要な点だと考えておりますが、この市民アンケート調査結果ではそのあたりが得られなかったことも事実です。学生を初めとする若年層の意識把握については、今後、市内の大学との環境イベントでの連携などを通じて、把握していきたいと考えております。

委 員： 大学への出前授業などにも行かれるんですか。

事務局： 授業の1コマなど、要請に応じて伺っております。先日も、上京エコまちステーションの職員が同志社大学で環境関係のお話をさせていただきました。

委 員： そういう際にアンケートなどもされるのですか。

事務局： テーマによりますが、学生の方々がどのように感じられたか、あるいは質問も含めて、簡易なアンケートをお配りして回収させていただき、意識把握することは可能です。

委員長： 他いかがでしょうか。

委 員： 平成22年からエコまちステーションを地域の環境拠点という形で設置されたと思いますが、アンケート結果によると知らないという方が75%あると。私も色々な形でエコまちステーションの職員と会いますが、本当に積極的に動いてくれているのに、一般市民の方が75%も知らないということに驚いています。

もう少しエコまちステーションの宣伝といいいますか、せっかく良いことをやっているのに知られてないというのはもったいないですし、積極的にPRしていただきたいと思います。

委員長： これにつきましては、分別協力率の向上や排出マナーのところで詳しく議論させていただきたいと思いますが、どうでしょうか。

今、業務の安全履行の確保という点で議論をいただいているところですが、1つ私自身がよくわからない箇所があります。例えば質問8で収集作業の丁寧さは良くなったかという質問で、「良くなった」と「やや良くなった」が合わ

せて40%強であり、前年度と比較してわずかながら減っているということなんです、これをどう理解するのかということです。

前年度比較ですので、評価が良くなればなるほど、前年度と比べて良くなったと感じる方が段々少なくなるのではないかと思います。そういう観点で見れば、数字が減っているのは、業務改善が進み、改善する余地が少なくなってきたので、皆さんそれほどよくなったと感じられなくなったのか。それとも、他の要因で、やっぱり良くなったと感じていないのかどうか、ここら辺はどうでしょうか。収集後に散らかっているごみをそのままにしておくという意見が増えているとか、そういう訳ではないとは思いますが。

事務局： これにつきましては事務局でも議論があり、質問の内容そのものは昨年と比べて良くなりましたかという趣旨ですので、昨年も今年も良かった場合の評価が難しいのかなと。何を基準にして良くなっているのか、去年と比較しているのか、もともと市民の方が考えている良くなっているという意味なのか、その辺りを明確にすることは今後の課題と認識しています。

委員長： 市民として評価ポイントがはっきりわからないところですよ。

事務局： そうですね。ですので、去年と比べてそれほど変わっていないということは、去年と比べて若干よくなっているという認識ではあるのですが、そこをどう評価していくか、見ていただくかというのはご意見をいただければと思います。

委員： 収集作業の丁寧さというのは、一体何を指すのでしょうか。収集作業にはある程度の早さというものも求められますよね。今日たまたまごみ収集されている場所に出くわしたんですけれども、片手でぼんぼんほうり込んでいました。一見、乱暴そうに見えますが、うまくほうり込んでいましたし、そのほうが早くて効率的なのかもしれません。後にごみが残ったらいけませんけれど、見た目の乱暴さと効率的な作業の関係について、一体どういうふうな形が望ましいということになっているのでしょうか。先日、収集作業を視察させていただいた際、それを感じましたので、その辺りをどういうご指導をされているのかなと。

事務局： 丁寧な作業とは、積込みの動作もありますが、要は安全かつきれいにごみを収集することだと考えております。また、アンケートにもありましたが、他の車や歩行者の交通を邪魔するような作業をしないということです。乱暴にごみ袋をほうり投げ、周囲を汚してしまうのは論外です。

委員： 後片づけの問題なんですけど、これは回収された後に散らかったごみのことを指しているんですか。それとも、猫やカラスなんかが来た場合とか、あるいは出した人が横着な出し方だった場合ですか。

事務局： 両方です。

委員： 後片づけの問題は、例えば私の家の近所では、収集車が収集した後に当番で清掃をしています。そういうことを周知してPRするなど、町内会をもっと利用されるなど、もう少し地域との密着を進められたらと思うのですが。

事務局： 本市では大体85%がいわゆる定点収集といいまして、ご近所に出していただくということをお願いしています。こちらのほうから掃除をしてくださいというようなお願いはしていませんけれども、地域の皆さんで順番で掃除をされていることに関しましては非常に感謝しております。

委員長： カラスや猫等がごみ袋を破ったりして散らかったりしても、収集するときには作業員が拾っていくということになっているわけですね。

事務局： 当然そうなっています。

委員長： そういうふうな趣旨徹底にもかかわらず、非常に数は少ないですけど、「できていない」、「ほとんどできていない」という意見があるというのはなぜでしょうか。ごみを出す前と回収した後は変わらないというのが基本だとした場合に、残っていることがあるとすれば問題のように感じますね。そういう回答が返ってきたまち美化事務所というのは特定できるとのことですので、その辺はまち美化事務所のほうできちんと追跡をして明らかにしていただきたいですね。

事務局： まち美化事務所でも、アンケート結果を基に収集ブロックごとにミーティングを行い、職員意識の向上を図りたいと考えております。

委員： 地域で、例えば交通安全や無断駐車について考えようなどの活動があると思うのですが、ごみに関して地域で考える運動や月間というものはないのですか。市民しんぶんや市バスなどでごみを減量しましょうと、一方的に情報は流れるのですが、もう少し市民に意識してもらえる取組はないのでしょうか。

事務局： 委員のご指摘としては、ごみの排出の部分について、例えばごみの日のような

形で地域で考えていただく、あるいはそれを行政が支援していくというようなことでしょうか。

委員： 私が特に思っているのは、ごみの減量化ということに対し、もう少し市民の方の意識を向上させることで、ごみの出し方についても変わってくるのではという啓発の意味です。

事務局： 現在、新サンプリング調査という取組を試行的に実施しています。これは、まち美化事務所ごとに2学区を選定し、町内の方がどのようにごみを出していただいているかをまち美化事務所で調査させていただき、ごみ減量や適正分別率向上には、こういう取組が必要ですよということでお返しするという取組です。これは試行的な取組ですが、ご指摘のとおり啓発だけではなく、地域にまち美化事務所が入って行き、直接対話をさせていただくことが非常に効果的かと思います。

委員長： 地域とのつながりをどういうふうにつけていくかというのは大きな課題だと思いますので、事務局のほうでも改善策を考えていただきたいと思います。

安全運転の話も出ましたが、各まち美化の事務所に対してアンケート結果を基に指導されていると思いますが、その結果については、委員会にフィードバックしていただきたいと思います。

さて、それでは安全運転のほうを少し進めさせていただきます。今回のアンケート結果も昨年からそれほど変わってはいないような感じですけども。

事務局： 悪くなったという意見に関しては、収集作業が終わって戻るときに飛ばしているのを見るとか、相変わらず運転が荒いとか、携帯をいじって何しておるとか、そういうふうなコメントが多いように思います。そういうところも見られているという意識を持って作業ができるよう徹底していく必要があります。

委員長： 収集作業中は比較的良いのかなと思いますが、現場やクリーンセンターへ向かう際に気が抜けていますね。窓から腕を出して運転していたり、足を上にあげていたり、運転マナーが悪いというより、作業中の緊張感が持続できないのでしょうか。市民からはその辺りについても注視されておりますので、自覚を持っていただきたいと思います。

事務局： 実際に我々も苦情でお叱りの電話も入りますので、まさに今、おっしゃっているとこのが的を得ているかなという感じです。移動中も業務中ですので、その辺は指導を徹底していきたいと思います。

委員長： 市民の見る目は相変わらず厳しいと思います。収集業務については比較的改善が見られつつあると思うのですが、マナーですね。そこはそこまで言うのかという議論はあると思いますが、市民目線で言うとそこは気になります。もうちょっと職員の職務上における意識改革みたいなのをどうしたら進められるのか検討いただけないでしょうか。

委員： この間、視察させていただいたときに思ったのですが、作業中は休憩時間はあるのですか。

事務局： 多くの事務所では、燃やすごみの収集が午前中3回、昼から1回とプラスチック製容器包装の収集が1回で、これが基本的な作業ですけど、休憩時間というのはお昼に事務所に帰ってきて食事する時間になっています。

委員： 収集作業というのは緊張を強いられる作業なので、例えば、クリーンセンターで5分か10分でも休憩時間があれば、たばこを吸う人はちょっとたばこを吸うとか、コーヒーを飲むみたいなことができて、そこで休めるので車の中はきちんとしなければ、という意識になるのかもしれないので、何か実験していただけたらいいと思うんですけども。

委員長： 職員にすれば、拘束時間が早く終わりたいのではないのでしょうか。早く収集して、後ゆっくり休むという意識があるため、どうしても運転も荒くなる。その辺りは心情的に理解できない訳ではありませんが。

事務局： 以前は一番早く帰って休憩する者が、事務所内での段取りの良い職員という評価でした。現在は、急ぎ作業は危険を伴うということで12時まで時間を使い、ゆっくり安全作業をしましょうということになっています。

ただ、途中で休憩を取るというのは、職員意識としては難しいかと。休憩をしたいというよりも、収集時間の関係から早く次の現場へ行って作業しなければという意識がありますので。必然的に移動中が休憩時間になっています。

委員長： だから横で休憩している人が非常に目立つんですね。人間ですから理解できない訳ではありませんが、市民からちょっと異様なというか、やり過ぎのようなリラックスの姿勢をとられるのはいかがなものか。

事務局： 適度な緊張というのは、やはりどれだけ市民の皆さんから見られているということ意識できるかにかかっていると思います。

委員： 意外に思いましたのは、委託業者のアンケートの中で、事故の発生状況を共有して欲しい、という項目がありますね。これは私が以前いた会社では、すごく重視しました。朝にミーティングをやっておられるならば、これはぜひやっていただきたいなと思いますね。

委員長： 今回、委託事業者に対するアンケート調査を実施していただきましたが、作業基準というものを把握していないと、評価が難しいと感じました。仕様などを見てどういうふうな基準で日々業務を行っているのか把握していれば、そのうえで独自の取組をされているんだな、ということが分かります。ですから、評価委員のほうが評価をするに当たって必要な仕様みたいなものを、ご用意いただけたらと思います。

次は、市民感覚の徹底とサービスの質向上ということですが、声かけ、あいさつというのは、これはやることになっているわけですか。

事務局： 市民の方と収集中にお会いしたら、朝でしたらおはようございますという声かけをさせていただいています。

委員長： 事務局の評価ですと、収集員に遭遇した経験をお持ちの方が少ないということですね。だから、会っていないということだと思えるんですけども、そうだとするとアンケートの仕方を考えないといつまでたっても低いままですよ。

アンケートの内容が、市民の皆様にお会いした際、収集員自ら声をかけてあいさつしますかという趣旨なのか、目があったらあいさつしますかという趣旨なのかが分かり難いですね。数字だけ見ると、会っていないからではなく、会っているのにあいさつしてないと見えるのですが。会っている人の3分の2の人はしていないというふうに。

そうすると、セルフチェックとアンケート調査結果と乖離がありますよね。

委員： この会った際というのはどういう状況か明確にする必要がありますね。その同じ空間にいたときにおはようございますと言ってもらえることなのか、目が合ったらしていますよというぐらいなのか。恐らく目が合ったらしていますよぐらいなのかなというふうに私は思ったんですけども、目が合ったらあいさつしましょうだったら、数字はこんなところかと思うんですけども、とりあえず同じ場所にいるんだったらあいさつするべきだということであれば、もっと積極的に声をかけるようにしなければいけないという評価になるんだと思います。

委員長： あいさつがどの程度のものを要求しているのか。その辺の規範をどこら辺に設定していて、それに対してどうアンケートをして、達成率はこうだというふうに議論を立てないと、ちょっと無意味な結果しか出てこないんじゃないですかね。

委員： 質問１６についてですが、市民感覚すれば当然だと思いますが、少ないとはいえ名乗っていない職員が１０件もあるのですね。指導をきちっとされたら１００％になるのではと思いますのできっちりと取り組んでいただきたいなと。

質問１３についても同様で、この辺も今後の取組によってはもっと数値が上がっていくのではないかと考えています。

事務局： いずれもご指摘のとおりと考えます。職員の電話対応については、ここ数年でかなり職員がきちんと実施しておりますが、中にはまだできていない部分もありますので、指導徹底したいと考えています。

また、先ほど、エコまちステーションの関係のお話もいただいております。認知度については事務局でも低いなという印象でしたが、考えてみますと、市民の身近な行政の窓口については住民票や国民健康保険など申請手続きの関係で関わりが多くありますが、エコまちステーションについては実際の申請行為というものは多くはありません。

エコまちステーションの多くは区役所入り口付近に設置してありますので、市民の皆様からすれば目に入ってはいても、ここが環境行政の窓口であると認識するにまで至っていないというのが現時点での認知度なのかなと。

委員長： どうもありがとうございました。

続いて、分別協力率の向上、排出マナーということで、こちらのほうで何かお気づきの点がございましたら。

委員： なぜ京都市はプラスチック製品と容器包装と分けられたのかなと。それが分別が進まない一番大きな原因だと思いますので、そのあたりを市民にＰＲされると、もっと分別は進むのではと思うんですけども。

事務局： 委員のおっしゃるとおりです。理由としましては、容器包装リサイクル法という国の法律で決まっているからです。容器と包装について集めたごみについては事業主がリサイクルするために費用を負担する仕組みになっているんです。

現在の法律では、例えばハンガーなどの製品プラスチックは異物として取り扱われます。異物混入率が高いと商品価値が低くなってしまうため、本市としてもやむなくプラスチック製品と容器包装に選別して収集しているところです。

国に対しては実態に合わないので何とかして欲しいと要望しておりますが、法律の内容を変えるというのは本市単独では難しく、現時点ではやむなくこういう措置をとっている状況です。

委員： ごみ減量・分別ハンドブックを作成した際に、市民がもう少し理解できるような形にしていただけると有り難かったです。そういう法律があることを知っている人は少ないと思いますし。

委員長： どういうふうに啓発していくかということが課題ですね。例えば、ターゲットを決めて、この数値を何%に持っていきたいというのを決めて、繰り返し啓発するなど、計画性を持って一歩ずつ前進するように取り組んだらどうですかね。

委員： 京都市に転入してこられた方に、ハンドブックは配られているのでしょうか

事務局： 配っています。指定袋制ですので、お試し袋として1週間分の袋も提供して、分別してくださいということをさせてもらっています。

委員長： 本日は、そもそも調査の方法等をめぐって少しご意見をいただきました。

まず、調査をどういう趣旨で実施するのか。また、基準や目標をある程度はつきりさせたうえで調査を考えてはどうかということですね。

次に、地域との連携について、もう少し工夫をすべきではないかと。エコまちステーションをきちんと地域のほうで認識してもらうかといったようなことも、今後課題に出てくるんじゃないかなと思います。

最後に、様々な改善の問題は指摘されますけれども、やはりある程度数値化できるものは数値化し、計画を立てて改善をするといったことが必要ではないかなというふうに思います。具体的に目で見えることが必要だと思うので、その辺はもう少し知恵を絞っていただきたいというふうに思います。

それでは、今まとめましたことを前提にしながら、京都市に提出する評価・意見書につきまして、私と事務局で協議してまとめるという形で進めさせていただきたいと思います。よろしいでしょうか。次回の委員会は、平成24年の6月ごろに開催するという事になっております。

それでは、本日の議題はすべて終了いたしました。特に御意見なければ、進行を事務局のほうにお返しいたします。

事務局： 本日は予定の時間をオーバーして、長時間のご審議どうもありがとうございました。以上をもちまして、ごみ収集業務の評価委員会を終わらせていただきます。