

第6回京都市ごみ収集業務評価委員会

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：京都市役所 寺町第1・第2会議室

1 京都市あいさつ

2 議事

(1) 平成22年度下半期の業務履行に対する評価・意見書

(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について

イ 委託事業者に対するアンケート調査について

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

3 閉会

〔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 平成22年度下半期の業務履行に対する評価・意見書
- 資料3-1 ごみ収集業務評価委員会による実地視察について
- 資料3-2 委託事業者に対するアンケート調査結果
- 資料3-3 市民アンケート調査結果（概要）
- 資料3-4 市民アンケート調査結果（本編）
- 資料3-5 回答結果の詳細分析
- 参考資料1 資源物の回収品目拡大について
- 参考資料2 大型ごみのリユースモデル実験について

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

◎は委員長

◆ 事務局

環境政策局循環型社会推進部まち美化推進課

平成 23 年 1 2 月 日

京 都 市 長 様

京都市ごみ収集業務評価委員会
委 員 長 本多 滄夫

平成 22 年度下半期の業務履行に対する評価・意見書

京都市ごみ収集業務評価委員会は、平成 23 年 7 月 7 日の第 5 回評価委員会において、平成 22 年度下半期の業務履行に対する評価を行った。

平成 23 年 2 月に本委員会が提出した「平成 22 年度上半期の業務履行に対する評価・意見書」に対する京都市の履行状況及びごみ収集業務改善実施計画の進捗状況報告について、①業務の安定履行、②市民感覚の徹底とサービスの品質向上、③分別協力率の向上や排出マナーに関する啓発、の 3 つの視点に基づき評価を行ったところ、取組全体としては一定の評価を与えられるものであった。

ただし、「不適正排出物へのシール貼付」や「安全運転の徹底」などについては、短期間での評価が難しい取組でもあるため引き続き取組状況を注視していく。

以下に、検討の結果、明らかとなった課題に対する意見を付すので、ごみ収集業務の改善に活用するよう努められたい。

<評価・意見書のポイント>

意見 1：不適正排出物へのシール貼付の徹底

意見 2：安全運転の徹底

意見 3：ごみ減量と分別の向上

意見 4：地域との連携に基づく総合的な環境行政の展開

意見 1：不適正排出物へのシール貼付の徹底

不適正排出物へのシール貼付については、市民に適正なごみ排出を促すための最も有効な方法の一つである。

前回の「評価・意見書」で指摘した、シール貼付地域や枚数データ化に対しては、学区ごとにシールの貼付状況を把握する取組を始められており一定評価できる。

今後は、データを有効に活用し、継続的な不適正排出が見られる地域に重点的な啓発活動を実施するなどの取組を進められたい。

意見 2：安全運転の徹底

安全運転の徹底は、ごみ収集・運搬業務において最も重要視しなければならない項目の一つである。

デジタルタコグラフを活用した運転管理の取組については、客観的に運転状況を分析・評価できる有効な方法であり、職員の運転に対する意識の向上にも一定効果をあげているが、個別項目では改善が必要なものもあり、市民に信頼される運転を目標に引き続き改善に努められたい。

なお、事故件数については 21 年度より増加しており、安全運転に対する市民の信頼

が、たとえ軽微な事故であっても損なわれる性質のものであることを認識し、事故件数の減少に向け取り組んでいただきたい。

意見3：ごみ減量と分別の向上

平成23年3月に各家庭へ配布された「京都ごみ減量・分別ハンドブック」については、ごみ1kg当たりの処理原価やごみを減らすことのメリット、更にはごみ減量の効果的な方法などについても具体的に記載されており、市民がごみ減量を身近に感じられる内容となっている。

また、学生等への積極的な啓発については、民間媒体を利用して学生等へ情報発信するなど、啓発活動は一定評価できる。

市民が協力しやすい資源物回収拠点の検討については、回収拠点の増設や回収品目の拡大など、市民のリサイクルに対するニーズに応えるべく、引き続き積極的な取組を継続されたい。

意見4：地域との連携に基づく総合的な環境行政の展開

各区役所・支所に設置されたエコまちステーションについては、立地的な利便性が高まり、市民対応の質も高く、市民の身近な環境行政の窓口として定着しつつあり評価できる。

今後も、まち美化事務所とエコまちステーションが連携し、循環型社会・低炭素社会の構築に向け、地域に浸透した活動を展開していただきたい。

京都市ごみ収集業務評価委員会 実地視察について

- 1 日 時 平成23年11月22日（火）
午前9時00分～午前11時45分
- 2 場 所 伏見区管内（伏見まち美化事務所）
- 3 目 的 新規就任委員にごみ収集業務の作業状況等を把握していただくとともに、視察の中で委員が気付かれた点についてまち美化事務所スタッフと意見交換する。
- 4 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）
〃 松本 貴美子（市民委員）
〃 渡邊 真美（市民委員）
- 5 内 容 ・新規委託（株式会社カンポ）による収集作業の視察
・伏見まち美化事務所職員による収集作業の視察
・南部クリーンセンターへの搬入作業の視察
・伏見まち美化事務所スタッフを交えた意見交換会
※別紙評価視点の観点から視察
- 6 視察を終えての意見（○委員意見，●事務所回答）
 - (1) 収集作業に関して
○収集作業に関する項目は概ね合格点が与えられる。ただし、作業完了後のごみの散乱チェックは目視で確認されているが、指差し確認等を行うと、より市民へのアピールにもなるのではないかと。
○収集車のパネルが回転している時に、ごみが飛び出していることがあった。危険防止の観点から収集員にゴーグル着用を義務付けたらどうか。
●着用するよう指導しているが、徹底はされていないのが現状である。
(寒い時期や雨の日は、ゴーグルが曇るなどが理由と考えられる。)
○ごみ出しのルールが守られていないごみを収集していることがあった。
●分別が完璧にできているごみばかりではないのが現状である。後続車が詰まっ

ている関係等で不適正と分かっているにもかかわらずシールを貼れない場合は、指定袋に大型ごみが入っているなど、明らかな不適正排出についてシール貼付を行っている。

○視察したコースはかなり狭いコースだと伺ったが、こういった道は軽四輪で収集した方が効率的ではないのか。そういった車両は使用しないのか。

●軽四輪は使用しているが、これらはパッカー車が入れないような狭路を主に収集している。本日のコースは確かに狭いがパッカー車が通れないほどではなく、通れるのであればパッカー車で収集した方が効率的ではある。

(2) 安全運転に関して

○車両は3人がけだが真ん中の収集員は安全ベルトはあるのか。

●着用している。

○安全運転に関しては問題はなかったが、どうしても狭い道では圧迫感はある。

○大きい道ではスピードが出ているように感じる。

(3) その他

○ごみを効率的に収集するには、片側収集の徹底など、ごみを出す方のモラルも大きく影響することが分かった。

●京都市では定点収集を基本としており、片側収集を含め市民の協力を得て効率的な収集が行えている。しかし、近年は各戸収集の要望も増えてきており、限られた人員機材の中で対応に苦慮している。

○細い道も多く、学校や保育園の近くも収集するため神経を使う作業でもあるが、収集員等のメンタルヘルスについての対策は行っているのか。

●メンタルヘルスに特化した取組は行っていないが、危険箇所についての共通認識を持てるようブロック会議等で情報共有を図るなど、できるだけ事前に危険を排除する努力をしている。

○収集後すぐにカラスネットの片づけや水を流す市民の方がいて、何故決まった時間に収集しないといけないのか理解できた。

○今回のコースはごみの出し方が非常に綺麗だった。他の地区にもこの様なごみの出し方をモデルケースにするよう啓発していただきたい。

○収集員の身だしなみについては、特に問題を感じなかった。

日常作業等についての評価視点

点 検 項 目	
(収集作業に関する項目)	
<input type="checkbox"/>	①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るか。
<input type="checkbox"/>	②作業中、周囲にごみが飛び散らないようていねいに収集しているか。また、ごみが散乱した際は、きれいに片付けているか。
<input type="checkbox"/>	③取り残された不適正排出物には、取り残した理由を書いたシールが貼られているか。
<input type="checkbox"/>	④からすネットについて、歩行者や自転車の通行の妨げにならないよう、配慮していたか。
<input type="checkbox"/>	⑤作業中、市民に対して、あいさつなどの声かけを行っているか。
(安全運転に関する項目)	
<input type="checkbox"/>	⑥スピードを出しすぎているか。
<input type="checkbox"/>	⑦無理な追越し、割り込み、車線変更などをせず、安全運転をしているか。
(服装に関する項目)	
<input type="checkbox"/>	⑧作業服、名札を着用し、身だしなみに問題はないか。
(まち美化事務所に関する項目)	
<input type="checkbox"/>	⑨来所者への挨拶はきちんとできているか。
(その他)	
	お気づきの点があれば、お聞かせください。

1 調査目的

委託事業者に対するアンケート調査を実施することで、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ため、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ため。

2 調査対象

委託事業者全11社

3 調査項目

①安心・安全の確保、②親切・丁寧・美しい業務の実施、③苦情・事故発生時の対応等、④業務習熟や効率化、⑤まち美化事務所との連携

4 アンケート回答

【安心・安全の確保】

(質問 1) 安心・安全の確保のため、収集員、運転手それぞれどのような対策をとっていますか。

- ・朝礼にて安全業務を喚起し、変更事項その他注意点等を伝達
- ・年2回安全講習会を開催
- ・運転手に適性診断を受けさせる。
- ・ビデオ講習への参加
- ・無事故ドライバーの表彰
- ・業務中、通行者には声かけし、安全確保に努めている。
- ・事故を起こした者は厳しい指導、処罰を与える。
- ・毎月安全目標を立て実行する。
- ・窓側に乗務する乗務員は左折時の安全確認を行うように指導
- ・前日のタコグラフのデータを基に運行管理者から個々に指導
- ・走行中は3人一組で安全確認を行う。
- ・作業時は運転マナー等を運転手、作業員による相互チェック

(質問 2) 車両点検はいつ、どのように行っていますか。

- ・作業出発前、終了後
- ・3ヶ月点検を行う。
- ・月1回は車両タイヤ、ナットのチェック

(質問 3) 運行管理はどのように行っていますか。

- ・車両配車責任者を設け運行管理
- ・運行前、後の点呼を実施
- ・配車、タコグラフのチェック、事故報告を行っている。
- ・ルートを固定し、抜け道、なれない道を走行することを避ける。
- ・セーフティラリー京都に参加

(質問 4) 職員のチェック(アルコール、体調、身だしなみ)は定期的に行っていますか。また、どのような指導を行っていますか

- ・アルコール検出者は厳重注意のうえ、業務から外す。
- ・年1回定期検診を実施し、結果に基づいて指導している。
- ・朝の点呼時に全てをチェック
- ・運輸安全マネジメント管理に基づいてチェック、管理している。
- ・朝礼時にアルコールチェックを行っているが、帰社した際にも行っている。
- ・運転前日には飲酒をしない取組
- ・自動車安全運転センターの運転記録証明書(5年)・SDカードを毎年交付申請し、確認している。
- ・清潔感のある髪型等にするよう指導している。

【親切・丁寧・美しい業務の実施】

（質問 5）どのような点を意識して業務を実施していますか。

- ・散らかったごみの片付け。
- ・第一に安全に重点をおき、声かけ・ゆとり作業を実施
- ・運転マナーの向上
- ・サービス業であることを徹底して意識
- ・市職員との協同、連携などコミュニケーションを取る。
- ・いつも綺麗な車両の配車に努め、悪臭のないよう汚水タンクは洗い流している。
- ・臭気対策としてごみ専用の消臭液を使用している。

（質問 6）収集時にあいさつを行うなど市民に親しみやすい業務に努めていますか。

- ・あいさつなど基本的なことに努めているが、必要以上に親しくならぬようにすることも必要
- ・市民の方から何らかの問い合わせがあれば、丁寧に対応し、直ちに答えられないときは連絡先を聞くとともに、丁寧な返事をして記録もできるよう指示
- ・毎日朝礼の際にあいさつの発声練習

【苦情・事故発生時の対応等】

（質問 7）市民からどのような苦情がありますか。

- ・蛇行運転をカメラで撮影されて改善を求められた。
- ・家の前での収集
- ・収集時間が遅い。
- ・狭路での後方車両等の苦情
- ・取残しの指摘
- ・狭路での適切なスピード走行について
- ・車線変更が強引

（質問 8）市民からの苦情にどのように対応していますか。

- ・直ちに会社、管轄のまち美化事務所に連絡、その場で最も最善な対応を行う。
- ・該当する者に聞き取り調査をし、原因を探り、指導を行う。
- ・まち美化事務所との再発防止の協議
- ・交通法規等はデジタルデータを確認し、苦情内容が事実であれば謝罪する。

（質問 9）事故が発生した場合どのように対応していますか。

- ・場所・状況の確認、負傷者がいる場合は救急車を呼び、責任者、警察、管轄まち美化事務所等に連絡し、その後車両変更、代替乗務員の手配をする。
- ・事故を起こした者に対して報告書等を提出させ、再発防止や運転手の指導を行う。
- ・事故マニュアルを作成しており、マニュアルに基づき対応する。

（質問 10）緊急時の連絡体制は整備していますか。また職員に周知できていますか。

- ・緊急時用マニュアルを各車両に配置している。
- ・消防署員を迎え、ごみ火災への緊急行動の訓練を順次実施
- ・緊急時の連絡網を作成、社員に配布

【業務習熟や効率化】

（質問 11）収集コースを正しく理解し、不適正排出を見分けることができる程度まで業務習熟にどの程度の期間が必要だと考えますか。

- ・あらゆることに対して適切対応できるようになる習熟となれば何十年と勉強していくものとするが、一人前と感じる期間は5年以上
- ・教育、研修担当者が付き添いで教育して運転のみで3ヶ月、収集ルートや通行禁止区域など大まかに理解できるまで約1年は必要
- ・収集コースを正しく理解するには3ヶ月～半年、不適正排出を見分けるには半年必要
- ・最低でも半年、1年あれば問題なくできると思うが、習熟というには2年

(質問 12) 社員の業務習熟のためにどのような工夫をしていますか。

- ・ベテラン社員と組ませて、指導・注意ができるようにしている。
- ・ヒヤリハット、危険場所等をまとめ、情報を共有できるようにしている。
- ・朝、夕の点呼時やミーティングを利用し、まち美化事務所からの指導やクレームなどを周知し、注意指導を行っている。
- ・専属講師を招き、塵芥車特有の操作方法や手順についての再確認や事故例に基づいての講習会を実施
- ・冬に入る前、乗務員全員を対象にタイヤチェーン装着の講習会を開催
- ・1コース収集後には忘れがないかコース表を見直している。
- ・コースを正しく理解させるため、担当コースを徒歩にて確認させる。
- ・収集車の誘導に関して、安全確認、身振りや立ち位置等を定期的に確認

(質問 13) 業務効率化のためにどのような工夫をしていますか。

- ・ごみの増減・緊急事態等では他班が応援出来るよう体制を取っている。
- ・情報を共有し、問題点に対しては対策を立てる。
- ・各まち美化事務所に相談しコースの組替えや作業内容についての指導をいただいている。
- ・慣れた者と不慣れな者とをバランス良く配車している。
- ・出庫後の故障応援を少なくできるよう、運行前点検で運行可否の判断を的確にしている。
- ・収集ルートを確認し、無駄な走行をなくす。

(質問 14) 契約の安定履行のためにどのような企業努力(車両・人員の確保等)を行っていますか。

- ・経験者による指導により技術力向上に努めている。
- ・予備車両・人員の確保。
- ・予備車も含め車両点検を定期的に行っている。
- ・給料、福利厚生など状況に合わせて対応している。
- ・冬季には山間部を走行する車両にスタッドレスタイヤを装着する。
- ・配置変更にも備え、乗務員・収集員の区別を設定しない人材を育成。

(質問 15) 業務の安定履行のために必要となる要件・能力はどのようなものかと考えていますか。

- ・新規車両への交換が定期的可能となる契約内容。
- ・ISO, Gマークなどのマネジメントの確立。
- ・情報の共有できる情報を有効化することが必要。
- ・プロドライバーと信頼される条件は安心・安全・無事故・無違反の走行が一番。
- ・予想外の事態が生じても速やかに対応できる習熟した多くの人的資源を持つことが必要。
- ・担当車両のコース全てを把握し、スムーズに収集業務をこなすこと。

【まち美化事務所との連携】

(質問16) 管轄のまち美化事務所との連携は十分ですか。どのような連携がもっと必要だと思いますか。

- ・双方の意見交換の場を増やす。
- ・変更等は常に情報をもらっている。
- ・庸車、市直営、民間委託の全体の事故発生状況を情報交流することが必要ではないか。

【その他】

(質問 17) 京都市から受託している業務の履行にあたって、難しいと感じることはありますか。

- ・ごみ量の異常増加の時期は夕方近くになっても作業終了の目途が立たないことがある。
- ・委託業者と庸車業者のルールの違い。
- ・通行禁止除外車証の発行に際し、諸条件が厳しくなり交付が難しい。
- ・直営、庸車、委託と同じ業務を行っていても、ごみ量・走行距離などに格差があるようにみえる。
- ・コースの変更、追加等でその都度コースを見直さなければならない点。
- ・午前中は余裕がないコースが多く、ごみ量が増えた際には厳しい時がある。

(質問 18) 受託業者として、どのような点を評価して欲しいと考えますか。

- ・業務の履行状況(実作業で実績)。
- ・緊急時での増車・増員能力。
- ・運行管理をしっかりとし、アルコール、体調管理、身だしなみ等の毎日のチェック体制。
- ・タコグラフの先進的導入により公共性の高い業務としての責任ある記録をより正確に残せること。
- ・バックモニターカメラの装備により安全運転・安全作業の環境づくりに努めていること。
- ・KESステップ2の認証を維持し、環境保全活動に努めていること。
- ・飛散、散乱したごみ収集場所には丁寧に掃除。
- ・KESやKESC等の環境活動の評価

(質問 19) 収集作業の観点から見た、ごみ減量・分別にどのような取組が効果的であると考えますか。

- ・家庭ごみに自営業者が排出したと思われるごみが多い。それに対する調査・指導。
- ・市民のごみに関する意識改革のため、紙ベースだけではなく教育機関・企業・町内会活動・病院等での活動
- ・分別を明確にし、リサイクルできる種類を増やす。
- ・不適正排出の警告シールの徹底
- ・月1回ごみ分別状況調査を行い、優秀な地域には5段階評価をし、その結果をその他地域へ公表する。
- ・パッカー車両の威圧感や脅威感をもたれないように理解と親しまれる工夫をする。
- ・指定袋への不適正ごみの記述や分別啓発の印字

(質問 20) その他、御社での特徴的な取組がありましたら御記入ください。

- ・環境マネジメントシステム
- ・運輸安全マネジメントシステム
- ・リスクマネジメントシステム
- ・職場における心の健康づくり計画
- ・ヒヤリハット情報の共有
- ・近隣保育園と交流し、収集車ファンを生み出している。
- ・収集車内は禁煙、喫煙する場合は各施設停車時にするよう指導
- ・社員への3R検定やエコ検定の助成推進
- ・京都環境コミュニティ活動(KESC)おひさま発電所づくりチームリーダーとして市内保育園に太陽光ソーラーパネル設置の協力をしたり、園児たちに環境問題に関する環境紙芝居を上演したりしてる。

(質問 21) その他、京都市に対して御意見がありましたら自由に御記入ください。

- ・競争入札も良いが、もう少し経験・実績を考慮して欲しい。従業員の不安解消が勤務姿勢に好影響を与え、市民サービスの向上に繋がるのではないか。
- ・交通事故を防ぐ安全の取組として、市から事故数、事故内容、ヒヤリハットをまとめて公表して欲しい。
- ・国土交通省に規定の書類を提出したら、安全性優良事業所として「G」マークの認定を受けることができるが、その「G」マークを車両に貼付できるよう認めて欲しい。
- ・今回のアンケート内容を公表し、全事業所共有の問題として改善策を取って欲しい。
- ・乗務員がまち美化事務所及びクリーンセンター内で車を降り、昼食休憩ができる場所を確保してほしい。
- ・まち美化事務所はKESステップ2を認証され、民間事業者への模範を示したらどうか。
- ・定期的に職員が作業指導、アドバイスをかねて同乗し、委託業者のレベルの底上げに協力して欲しい。

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	450	下 京	150
左 京	330	南	190
中 京	220	右 京	420
東 山	100	西 京	300
山 科	390	伏 見	450
		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23年8月上旬～9月9日

※ 平成22年度は、7月上旬～7月30日

(4) 回収状況

回答数 1,300 (回収率 43.3%)

※ 平成22年度は、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%)

(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

(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 使用済てんぷら油の拠点回収の認知度 (副問) 利用されない理由	
	質問21 古紙のコミュニティ回収制度の認知度 (副問) 雑紙の排出状況	
	質問22 ごみ減量に関する家庭での取組	
	その他	質問23 ボランティア清掃活動の助成制度の認知度
		質問24 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法
質問25 自由意見		

3 調査結果の経年比較

* 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%未満：→， 5～10%：↗または↘， 10%以上：↗または↘

	21年度	22年度	23年度
(質問4) きれいに収集ができていますか。 【できている・概ねできている】	96%	→ 97%	→ 97%
(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】	83%	→ 85%	→ 87%
(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】	88%	→ 90%	→ 89%
(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】	72%	↘ 61%	→ 61%
(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】	49%	→ 48%	→ 45%
(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】	59%	→ 63%	→ 65%
(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】	31%	↗ 38%	→ 35%
(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】	18%	→ 19%	→ 21%
(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】	48%	↗ 65%	↗ 70%
(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】	21%	↗ 53%	→ 56%
(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】	55%	→ 53%	→ 54%
(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%	→ 26%
(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】	50%	→ 54%	↗ 64%
(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】	62%	↗ 67%	→ 68%
(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】	67%	→ 66%	→ 65%
(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】	61%	→ 62%	→ 63%
(質問20) 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】	76%	→ 76%	↗ 85%
(質問21) 古紙のコミュニティ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】	/	/	54%
(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%	→ 25%

※ 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

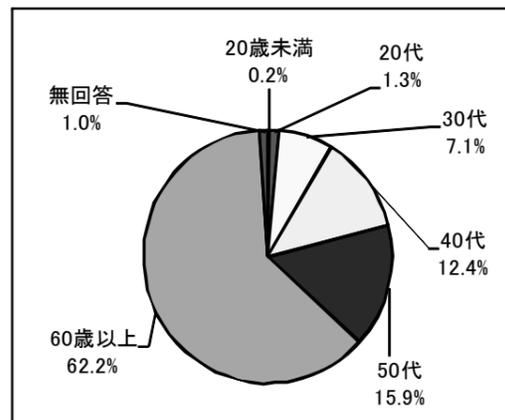
※ 質問17は、職員と話したことがある方のうち、「分かりやすかった・概ね分かりやすかった」と回答した方の割合

4 主な回答結果

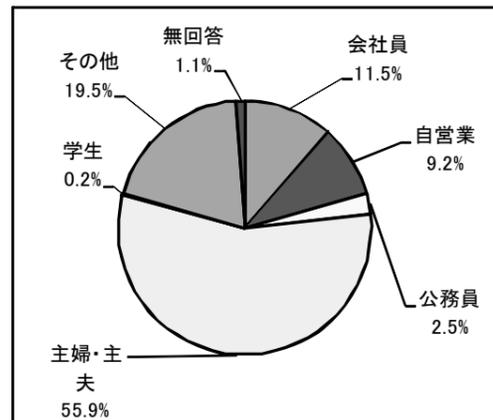
(1) 回答者の属性

【質問1】 性別 女性 73%
男性 26%
無回答 1%

【質問2】 年齢



【質問3】 職業



※ 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97%）

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2%）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89%（昨年度90%）

危険を感じたことが、「よくある」、「時々ある」は、6%（昨年度6%）で、「スピードの出し過ぎ」など運転に関する事項やごみの積み込み作業の粗雑さ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45%（昨年度48%）

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（散乱しても後処理をするようになった）」や「積み込みの丁寧さ」、「収集後カラスネットがきちんと片付けられている」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0.8%（昨年度0.7%）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27%）

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65%（昨年度63%）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35%（昨年度38%）

良くなったと感じる主な理由は、「運転速度が以前より落ち着いて見える」や「作業中、周囲に対して気を遣うようになった」等であった。一方、「悪くなった」、「やや悪くなった」は2%（昨年度2%）で、その主な理由は、「スピードの出し過ぎ」、「急発進・急ブレーキ、急な車線変更等、運転が荒い」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21%（昨年度19%）

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21%（昨年度19%）で、一方、「していない」、「ほとんどしていない」は44%（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70%（昨年度65%）

貸与制度については、「知らない」は28%（昨年度33%）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56%（昨年度53%）

片付けが、「できていない」、「ほとんどできていない」は7%（昨年度6%）であり、昨年度に引き続き一定の評価をいただいている。（「分からない」の33%については、誰が片付けたのか分からないと推測される。）

(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、名前は知っている」が54%（昨年度53%）

まち美化事務所の所在地を「知らない」は44%（昨年度45%）であった。

【質問15】 「エコまちステーションを知らない」が72%（昨年度75%）

「エコまちステーションを利用したことがある」は6%、「名前のみ知っている」は20%であった。

【質問17】 「まち美化事務所・エコまちステーションに電話や来所をしたことがない」が72%（昨年度60%）

職員と話したことがある市民の68%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。

(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63%（昨年度62%）

分別の仕方については、「分かりにくい」は27%（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】 使用済てんぷら油の拠点回収の利用者は、約24%（昨年度約24%）

・ 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61%（昨年度51%）であり、その主な理由は、「油を使ってない」、「回収拠点が近所になから」等であった。（質問20副問）

【質問21】 古紙のコミュニティ回収制度の利用者は、約37%（新規）

・ 古紙のコミュニティ回収制度については、「利用している」は37%であったが、「知っているが利用していない」は18%、「知らない」は42%であった。

(8) 自由意見

【質問25】

（収集に関して）

- ・ ごみ収集時間を一定の時間にしてもらえないのか
- ・ 収集が雑である

（運転に関して）

- ・ 運転マナーが悪い
- ・ スピードの出しすぎ

（有料指定袋制度、分別に関して）

- ・ 有料化したものの、資金用途が知りたい
- ・ 有料指定袋が高すぎる。もっと安くならないのか。
- ・ 家庭ごみと資源ごみをそれぞれ分別しても、再資源化に活かされているのか。

（その他）

- ・ 職員について（丁寧に収集してもらい感謝している。 など）
- ・ ごみの出し方の市民啓発にもっと力を入れるべきである。

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23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	450	下京	150
左京	330	南	190
中京	220	右京	420
東山	100	西京	300
山科	390	伏見	450
		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23年8月上旬～9月9日

※ 平成22年度は、7月上旬～7月30日

(4) 回収状況

回答数 1,300（回収率 43.3%）

※ 平成22年度は、回答数1,274（回収率 42.5%）

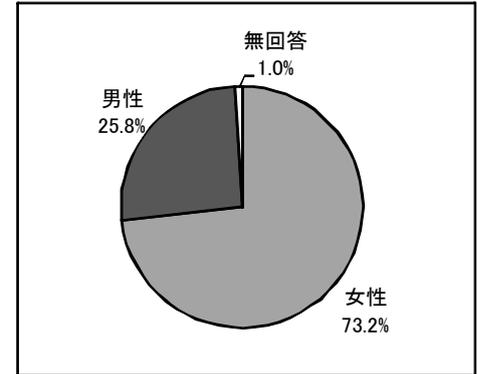
平成21年度は、回答数1,371（回収率 45.7%）

- * 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

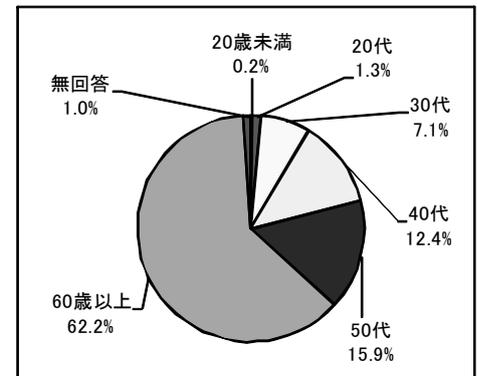
(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
女性	952	73.2	74.6
男性	335	25.8	24.9
無回答	13	1.0	0.5



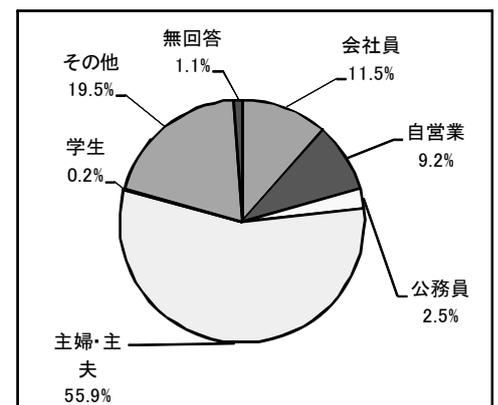
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	2	0.2	0.2
20代	17	1.3	1.6
30代	92	7.1	8.6
40代	161	12.4	12.8
50代	207	15.9	16.1
60歳以上	808	62.2	60.4
無回答	13	1.0	0.4



(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	11.5	11.7
自営業	120	9.2	8.7
公務員	33	2.5	2.0
主婦・主夫	727	55.9	59.1
学生	3	0.2	0.4
その他(*)	254	19.5	17.1
無回答	14	1.1	0.9



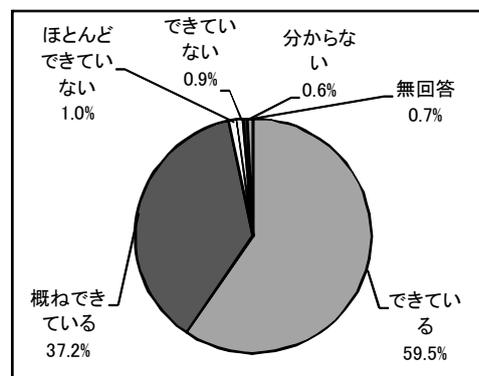
* 「その他」の主な回答

「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	774	59.5	54.9
おおむねできている	484	37.2	42.4
ほとんどできていない	13	1.0	0.9
できていない	11	0.9	0.8
分からない	8	0.6	0.6
無回答	10	0.7	0.4



【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】

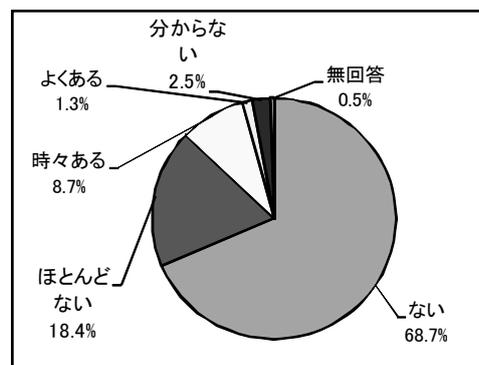
(4-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜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
 - ・ たまにカラスや猫がごみ袋を破って中身を出している。
 - ・ カラス、猫などが袋を破り、そこからゴミが散乱している事があり、そのままになっている。
 - ・ 収集後ゴミが落ちているにもかかわらず見て見ぬふりをして拾わないで行く収集員がいる。
- 収集日以外に出されるゴミがある
 - ・ 曜日をまちがえて出していたり、収集が終わってから出す人がいる。

(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。

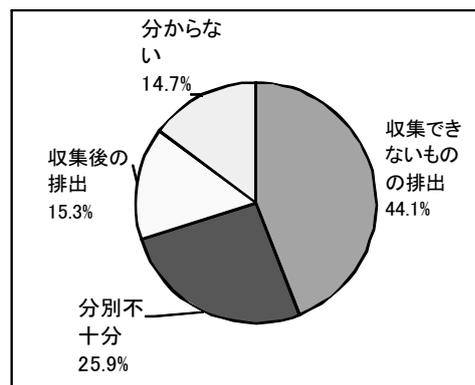
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
ない	892	68.7	67.0
ほとんどない	239	18.4	18.0
時々ある	113	8.7	10.8
よくある	17	1.3	1.3
分からない	32	2.5	1.7
無回答	7	0.5	1.3



【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。

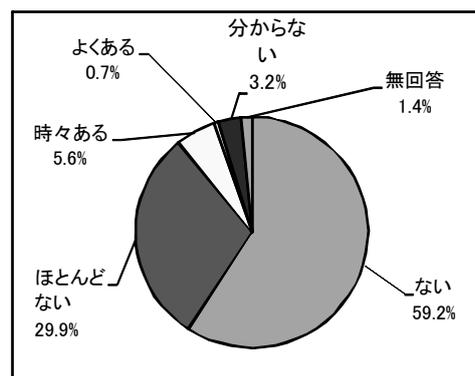
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
収集できないものが 出されていた	75	44.1	38.7
ごみの分別が不 十分であった	44	25.9	25.3
ごみ収集が終わって から、出されていた	26	15.3	24.2
分からない	25	14.7	11.8



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（130名）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（170件）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	770	59.2	58.0
ほとんどない	388	29.9	31.6
時々ある	73	5.6	5.0
よくある	9	0.7	0.9
分からない	42	3.2	3.1
無回答	18	1.4	1.4



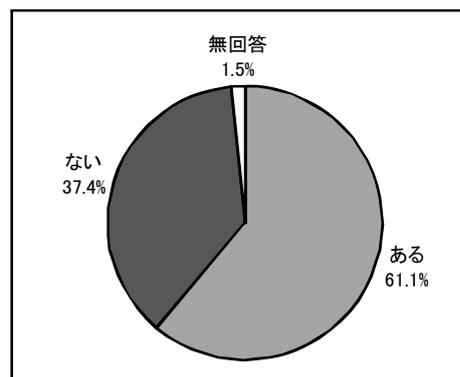
(6-2) 通行の妨げになったり、危ないと感じられた状況をお聞かせください。

＜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。
 - ・ 積込み時にごみ袋が破裂し、作業車からごみが散ることを時々見かける。
- 収集車が原因となっている事例
 - ・ 収集車が歩行者の横を減速せず通過することがあり怖い。
 - ・ パッカーを斜めに停車して収集するため妨げになっている。斜めに停車し後続の車が通れない。
 - ・ 周囲の交通に対して配慮が感じられない。
- 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。

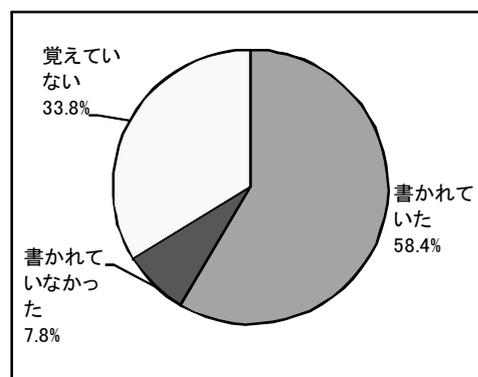
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
あ る	794	61.1	60.9
な い	486	37.4	37.2
無回答	20	1.5	1.9



【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。

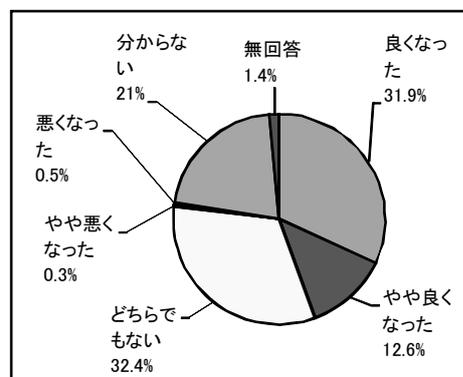
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	473	58.4	57.3
書かれていなか った	63	7.8	6.2
覚えていない	274	33.8	36.5



この質問については、質問7で「ある」と回答された方（794名）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（810件）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	414	31.9	32.8
やや良くなった	164	12.6	15.6
どちらでもない	421	32.4	28.0
やや悪くなった	4	0.3	0.4
悪くなった	6	0.5	0.3
分からない	273	21.0	22.1
無回答	18	1.4	0.8



(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

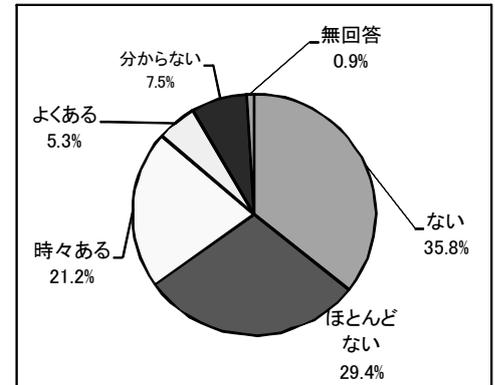
- 収集後の散乱がなくなった
 - ・ 作業車が通りすぎた後、散らばっているゴミを最近見たことがない。以前はあちこちに落ちていたが今は随分丁寧になったと感じる。
 - ・ カラスによって散らかったごみやこぼれたごみを、収集員がほうきとちりとりできれいにしてくれているため、収集後の掃除がいらなくなった。
- 積み込み作業が丁寧になった
 - ・ ゆっくり丁寧に収集されている。
 - ・ 少人数だが、迅速にテキパキと収集されている。
- カラスネットを片付けてくれるようになった
 - ・ 収集の後、ネットをたたんでいく収集員さんの姿があり感動した。
 - ・ 今までカラスネットが路上に置いたままだったが、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
 - ・ 決まった時間に収集されるのでネットの始末の時間が分かり助かる。
 - ・ 収集時間が比較的一定していると思うし、よく頑張っている。

悪くなったと感じた理由

- 収集後の散乱が目立つ
 - ・ 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欲しい。
- 収集時間が遅くなった
 - ・ プラスチック類の収集が昼からになっている。
 - ・ 作業は丁寧になったが、その為に時間がかかるのか収集時間が遅くなった。
- 収集作業の丁寧さに欠ける
 - ・ 丁寧な作業と乱雑な作業と半々ぐらいと感じる。

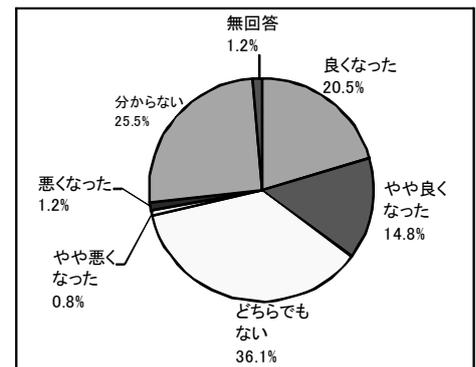
(質問 9) 京都市のごみ収集車の運転について、スピードの出し過ぎ、無理な車線変更等の運転をしているのを見たことがありますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
ない	465	35.8	33.8
ほとんどない	382	29.4	29.4
時々ある	275	21.2	21.9
よくある	69	5.3	5.0
分からない	97	7.5	9.0
無回答	12	0.9	0.9



(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	266	20.5	22.8
やや良くなった	192	14.8	15.1
どちらでもない	469	36.1	32.7
やや悪くなった	10	0.8	0.9
悪くなった	15	1.2	1.1
分からない	332	25.5	26.1
無回答	16	1.2	1.3



(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
 - ・ 無謀な運転をする車両を見なくなった。
 - ・ スピード出さなくなり追越しをしない様になったと思う。
 - ・ ゴミ収集車を見ても、怖いと感じなくなった。(急な車線変更がなくなったのと、後続車がちゃんと通れるよう配慮してくれる)
- 歩行者等への配慮が感じられるようになった
 - ・ ゆっくりな速度で仕事をしており、歩行者を優先していた。自分の車も先に行かせてもらった。

- ・ 狭い道などでは、ほかの車をよく気遣ってくれている。
- ・ 以前は、収集時は道の真ん中に止まって後続車がほとんど通れなかったが、今は、なるべく通そうと端によってくれ、他の職員の方も誘導してくれる。
- 職員の礼儀が良くなったから
 - ・ クラクションを鳴らさなくなった。車と離合する時、待ってくれるようになった。
 - ・ 離合する時に手を挙げてあいさつをしてくれる。

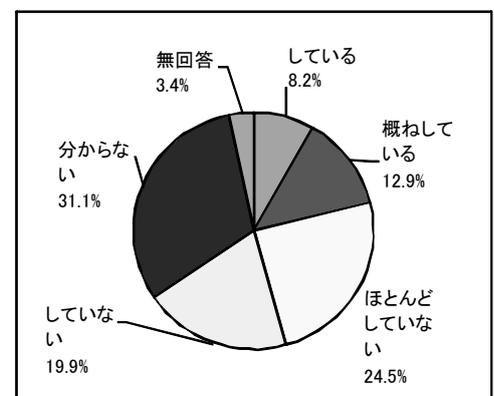
悪くなったと感じた理由

- スピードの出し過ぎが目立つ
 - ・ 焼却場付近ではスピードを出し、無理な運転で通行しているのを見かける。
 - ・ 路地など狭い所では車のスピードは落としているが、広い道やカーブでは怖い時がある。
- 乱暴な運転が目立つ
 - ・ ほとんどの車のスピードが速く、無理な車線変更や追越しなどマナーが悪すぎる。
 - ・ 曲がり角でスピード出したまま曲がっているのをよく見かける。相変わらず乱暴だと感じている。
 - ・ 横断歩道に子供や高齢者がいても平気で通過する。
- 乗車中の態度が悪い
 - ・ 以前より、助手席で携帯電話をいじったり、足を上げたりしているのを見かける。タバコのポイ捨ても見かけた。

市民サービス

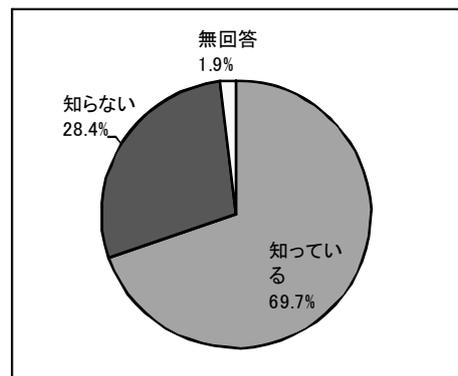
(質問 11) 市民の皆様にお会いした際、収集員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
している	107	8.2	6.6
おおむねしている	168	12.9	12.7
ほとんどしていない	318	24.5	24.6
していない	259	19.9	20.7
分からない	404	31.1	32.3
無回答	44	3.4	3.1



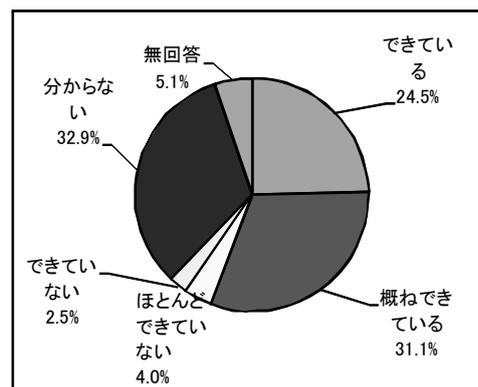
(質問 12) カラス等によるごみの散乱を防ぐために、京都市では、おおむね5世帯以上で利用されているごみ置き場ごとに、カラスネット（防鳥用ネット）を無償で貸し出すサービスを実施しておりますが、このカラスネット貸与制度について、ご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
知っている	906	69.7	64.9
知らない	369	28.4	32.6
無回答	25	1.9	2.5



(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。

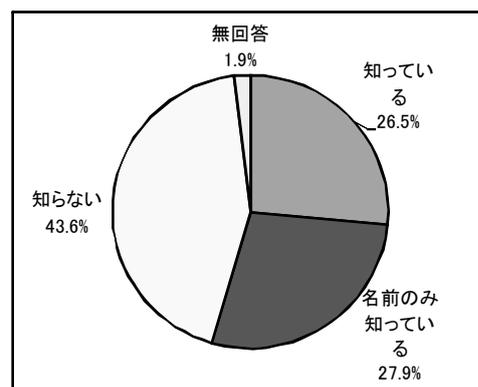
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
できている	319	24.5	23.9
おおむねできている	404	31.1	29.4
ほとんどできていない	52	4.0	4.4
できていない	32	2.5	2.0
分からない	427	32.9	34.9
無回答	66	5.1	5.4



市民対応

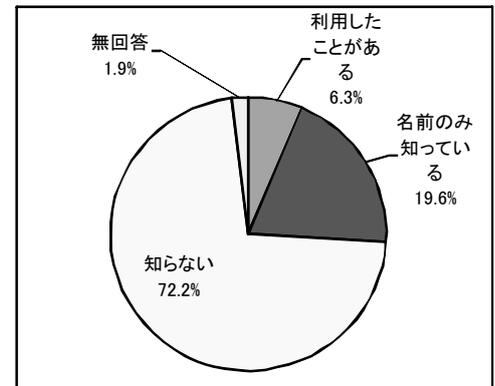
(質問 14) お住まいの地域のごみ収集は、市内10か所にある「まち美化事務所」が担当しています。お住まいの地域の「まち美化事務所」がどこにあるのかご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
知っている	345	26.5	24.1
名前を聞いたことはあるが、どこにあるのかは知らない	363	27.9	29.0
知らない	567	43.6	44.5
無回答	25	1.9	2.4



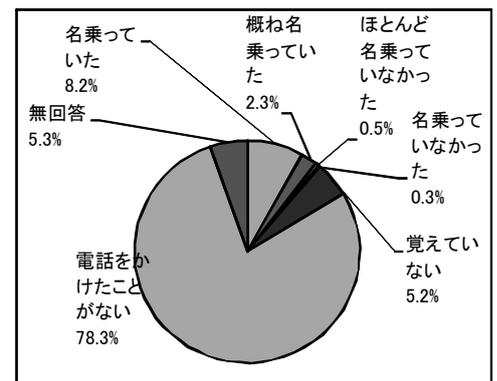
(質問 15) 京都市では、平成22年4月から、各区役所・支所内に環境拠点（愛称：エコまちステーション）を設置し、市民の皆様にとってより身近な相談窓口となるべく、様々な取組をおこなっています。
エコまちステーションをご存じですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用したことがある	82	6.3	3.8
知っているが、利用 したことがない	255	19.6	19.2
知らない	938	72.2	75.0
無回答	25	1.9	2.0



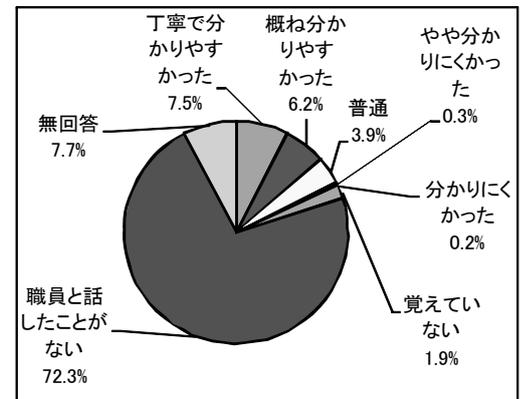
(質問 16) まち美化事務所またはエコまちステーションに電話をおかけになった際、電話に出た職員は名前を名乗っていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
名乗っていた	106	8.2	6.7
おおむね名乗っていた	30	2.3	2.2
ほとんど名乗って いなかった	6	0.5	1.3
名乗って いなかった	4	0.3	0.5
覚えていない	67	5.2	5.9
電話をかけたこと がない	1018	78.3	74.7
無回答	69	5.3	8.8



(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、職員は丁寧で分かりやすい対応ができていましたか。

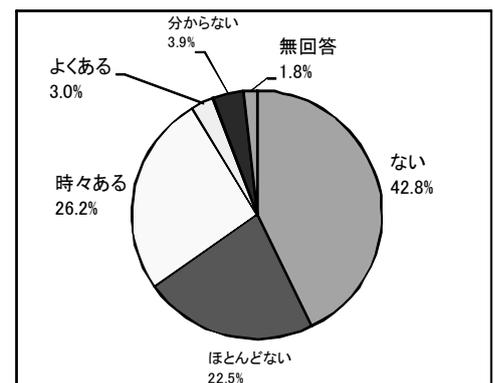
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
丁寧で分かりやすかった	98	7.5	7.1
おおむね分かりやすかった	80	6.2	5.7
特に印象はなく、普通であった	50	3.9	4.6
やや分かりにくかった	4	0.3	0.1
分かりにくかった	3	0.2	0.3
覚えていない	25	1.9	1.3
職員と話したことがない	940	72.3	60.1
無回答	100	7.7	20.8



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。

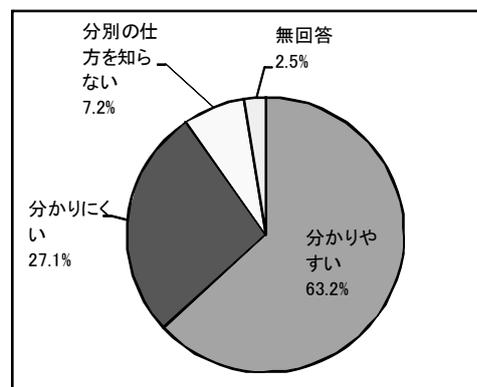
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
ない	556	42.8	43.8
ほとんどない	292	22.5	21.7
時々ある	340	26.2	26.1
よくある	39	3.0	4.0
分からない	50	3.9	2.2
無回答	23	1.8	2.1



(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	822	63.2	61.8
分かりにくい	352	27.1	27.9
分別の仕方をよく知らない	94	7.2	6.0
無回答	32	2.5	4.4



【質問19で「分かりにくい」と回答された方へ】

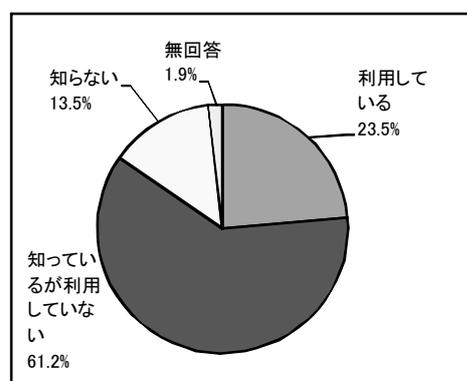
(19-2) 分別に迷った事例を具体的にお聞かせください。

<主な意見>

- プラマーク表示がないものの区別がわからない。
 - ・ プラと書いてあるものしか出さないようにしている。書いてないものはプラなのかゴミなのかわからない。
- 製品プラスチックとプラスチック製容器包装の区別がわからない。
 - ・ プラ製品（ハンガーやおもちゃ）でも普通ゴミになるのが分かりにくい。
- ペットボトルとプラスチック製容器包装の区別がわからない
 - ・ ペットボトルとしょう油等のプラスチックボトルが別の日に出すのが分かりにくい。

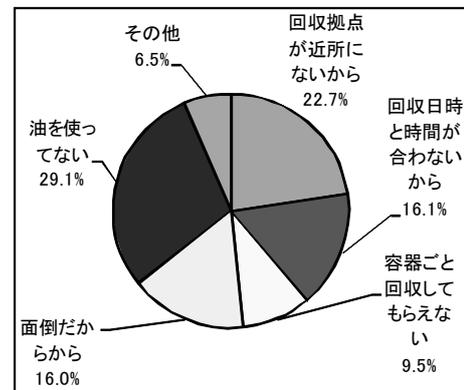
(質問 20) 使用済てんぷら油の回収を、スーパーや地域の回収拠点などで行っていますがご存じですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	306	23.5	24.1
知っているが、 利用していない	795	61.2	51.6
知らない	175	13.5	21.7
無回答	24	1.9	2.6



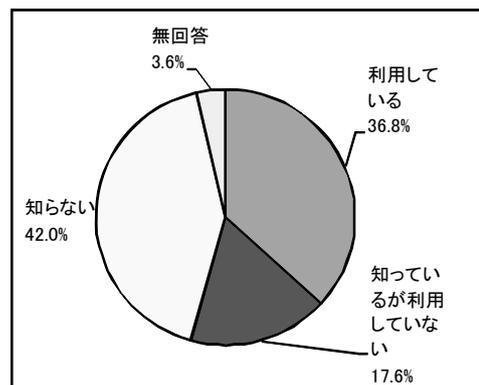
【質問 20で「知っているが、利用していない」と回答された方へ】【新規項目】
 (質問 20-2) 利用されていない理由は何ですか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
回収拠点が近所 にないから	300	22.7
回収日時と時間 が合わないから	213	16.1
容器ごと回収し てもらえない	126	9.5
面倒だから	212	16.0
油を使ってない	385	29.1
その他	86	6.5



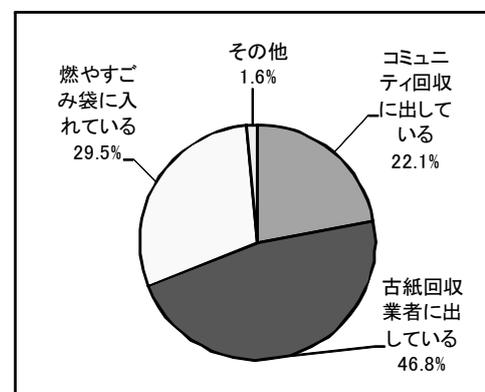
(質問 21) 古紙のコミュニティ回収制度をご存知ですか。【新規項目】

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用している	478	36.8
知っているが、 利用していない	229	17.6
知らない	546	42.0
無回答	47	3.6



(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
 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。(複
 数回答可)【新規項目】

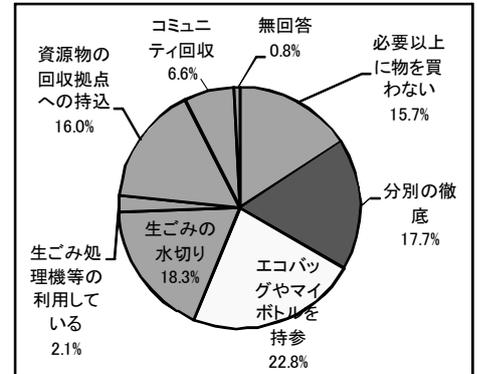
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
コミュニティ回 収に出している	367	22.1
地域を巡回して いる古紙回収業 者に出している	778	46.8
燃やすごみ袋に 入れている	491	29.5
その他	26	1.6



(質問 22) ご家庭で、何かごみ減量に取り組まれていますか。(複数回答可)

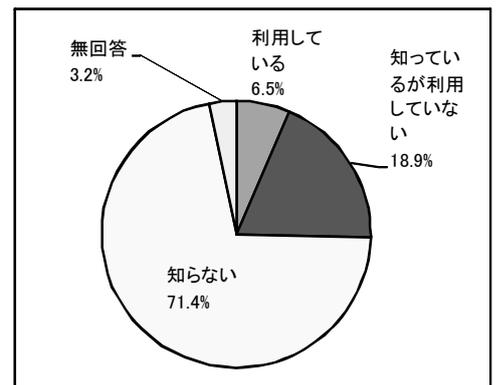
【新規項目】

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
必要以上に物を買わない	561	15.7
分別を徹底している	631	17.7
エコバッグやマイボトルを持参している	815	22.8
生ごみの水切りをしている	654	18.3
生ごみ処理機やコンポスト容器を利用している	76	2.1
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	571	16.0
コミュニティ回収に取り組んでいる	236	6.6
その他	29	0.8



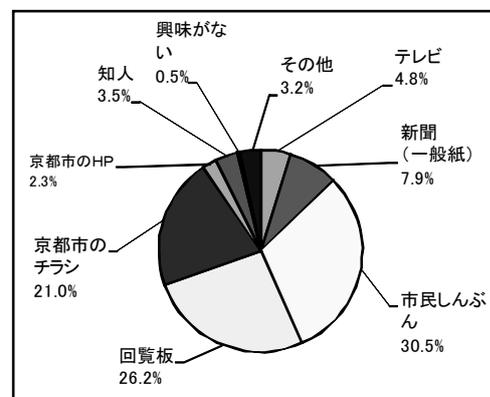
(質問 23) まち美化事務所・エコまちステーション等では、門掃き等の自主的な清掃活動について、ボランティア用のごみ袋などの清掃用具を給付・貸与しています。ボランティア清掃活動に対する助成制度をご存じですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	85	6.5	9.2
知っているが、利用していない	245	18.9	19.9
知らない	928	71.4	67.7
無回答	42	3.2	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	151	4.8	18.9
新聞(一般紙)	252	7.9	5.8
市民しんぶん	969	30.5	29.1
回覧板	832	26.2	22.7
京都市が作成するチラシ	667	21.0	17.1
京都市のホームページ	72	2.3	1.6
知人	111	3.5	3.5
それらの情報には興味がない	15	0.5	0.4
その他(*)	100	3.2	0.9



* 「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。

<主な意見>【総意見数508件】

収集について【92件】

- 収集時間を早く（一定に）してほしい【57件】
 - ・ 早く（午前中に）取りにきてほしい。
 - ・ 曜日によってゴミの収集する時間が違うので、早く出すとカラスなどにゴミ袋を破られたりする。少し遅くゴミ出しすると、収集車に間に合わなかったりするので、収集の時間を出来るだけ固定して欲しい。
- 収集が雑である【18件】
 - ・ ごみ収集後、ごみが飛び散っている場合があるので気を付けて欲しい。
- 収集場所を変えて欲しい【17件】
 - ・ 収集場所に出すのではなく、自宅の前に出すようにした方が分別マナーも向上すると思う。
 - ・ 燃やすごみは家の近くだが、資源ごみは遠い。どちらも家の前に出せるようになればごみ当番の問題などが解決する。

運転について【52件】

- 収集車の運転マナーが悪い【27件】
 - ・ パッカー車の運転手は後続車への動向にもう少し注意して欲しい。
 - ・ 対向から来たパッカー車が、収集するために反対車線側にはみ出して（中央線がない道路だが）停車することがよくある。
 - ・ 携帯でしゃべりながら運転しているのを見かけた。全員ではないけれど、いまだにガラの悪いイメージがある。
 - ・ 助手席で携帯電話をいじっているのはどうかと思う。
- スピードの出し過ぎ【23件】
 - ・ 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。
 - ・ 通学路や住宅街を回る時もう少しスピードを落として走って欲しい。

有料指定袋について【46件】

- 値段が高い【17件】
 - ・ 燃やすごみ用の指定袋が、資源ごみ用と同じぐらいの金額になれば助かる。
- 有料化財源の使途が知りたい【14件】
 - ・ ごみ袋が有料化されて、どの程度市の収入になったのか。個人レベルでメリットを感じるようにして欲しい。
 - ・ ごみ袋の売上はどのように有効活用されているのか。収支明細を公開していただきたい。

分別について【39件】

- ごみを分別している意味はあるのか【17件】
 - ・ 分別を心がけているが、リサイクルが徹底されていないと聞く。分別収集した後どのように処理されているのか教えて欲しい。
 - ・ 大量に出るプラスチックごみ、びん、缶などがどの程度再利用されているのか知りたい。例えば、集収した〇%は再生しているが、〇%は（こういう理由で）再生されていないなど。

広報について【74件】

- ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである【52件】
 - ・ 雑誌の回収をコミュニティでやっていることを初めて知った。みんなも知らないと思うので周知徹底して欲しい。
 - ・ アパートやマンションの住人の方に、分別のルールやマナーをしっかりと知ってもらふ必要があると思う。
 - ・ 拠点回収などについてはよく知らなかったので、市民しんぶんや回覧板などで徹底して知らせて欲しい。

市民対応【88件】

- 日々の業務を有難く思っている【72件】
 - ・ 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。
 - ・ 真夏の暑い時期、収集作業をしている方に思わず冷たい飲み物を渡したら、仕事ですからと丁寧に返されました。夏のゴミは臭いがきついのに、嫌な顔もせず一生懸命して下さる事に感謝しています。
- 以前よりも親切になった。【11件】
 - ・ 以前と比べ市民サービスが向上しており、職員が努力されているのがよく分かる。

その他【117件】

- ごみに関する施策を見直して欲しい。【20件】
 - ・ プラスチック製容器包装は燃やすごみより量が多くなる時もあるため、収集を週1回ではなく2回にして欲しい。
 - ・ 家の前がごみ収集場所となっているが、ごみが残っていることがあり掃除しなくてはいけないため、負担感を感じる。ごみ袋に記名して捨てる（大津市）など誰が出したか判る形にするとか、地域ごとにゴミステーションを設置するとか（京田辺市）していただけると助かる。

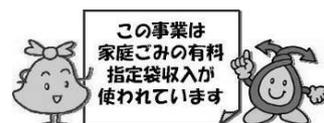
2 アンケート・セルフチェック比較表と今後の取組

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)		(23年度)									
		直営	委託	直営	委託	直営	委託	直営	委託	直営	委託								
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	2.9	2.8	2.7	2.8	2.8	ほとんどできていない できていない	直営	2%	2%			委託	99%	97%	直営	2%
収集漏れの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%	87%	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。 ただし、よくある・時々あるという意見が依然10%近くある理由(収集漏れか、後出し等か)については、検証する必要がある。	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	3.0	2.9	3.0	3.0	2.9	2.9	よくある・時々ある	直営	12%	10%			委託	87%	87%	直営	11%
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	2.8	2.9	2.8	2.8	2.8	2.7	よくある・時々ある	直営	6%	7%			委託	93%	91%	直営	5%
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	2.4	見たことがある	直営	63%	61%	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。 また、市民評価の数字は委託で向上し、直営はほとんど変化はないが、直営と委託を比較した時に市民からの評価に差はない。 市民からの評価に差がほとんどないにも関わらず、直営と委託でセルフチェックの数字に格差があるのは、依然として直営と委託でシール貼付に対する意識に差があるからと推測される。	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	2.8	2.7	2.8	2.8	2.8		委託	56%	61%							
	分別不十分への貼付	直営	2.0	2.0	2.0	2.1	2.2	2.2	見たことがない	直営	35%	37%							
		委託	2.8	2.6	2.6	2.9	2.8	2.8		委託	43%	38%							
	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%	37%							
		委託	2.7	2.8	2.5	2.8	2.8	3.0		委託	43%	38%							
(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	2.8	2.9	2.8	2.8	ない・ほとんどない	直営	62%	64%	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	2.9	2.8	2.9	2.9	2.9	2.9	よくある・時々ある	直営	28%	28%			委託	66%	68%	直営	25%
(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%	20%	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	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	ほとんどしていない していない	直営	47%	45%			委託	20%	22%	直営	41%
カラスネットについて、通行の妨げにならないように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%	57%	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多かった。自由記述欄でも評価が高く、職員の意識に定着してきたと思われる。 「分からない」の回答が33%であったが、誰が片付けたのか分からないと推測される。	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	2.8	2.8	2.8	2.8	2.9	2.8	ほとんどできていない できていない	直営	6%	6%			委託	57%	53%	直営	7%
(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、丁寧で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%	69%	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7割を占めており、無回答も1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%	1%							

*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。

(広報資料)



平成23年10月28日
環境政策局

担当 循環型社会推進部
まち美化推進課(213-4960)

資源物の回収品目拡大について

京都市では、「ごみは資源、可能な限りリサイクル」する取組を推進するため、市民の皆様身近な各区役所・支所及び上京リサイクルステーションなどにおいて、てんぷら油をはじめ、蛍光管、乾電池などの資源物回収を行っています。

本年6月から各区役所・支所及び上京リサイクルステーションにおいて資源物の回収品目の拡大を実施したところ、好評をいただいております。そこでこの度、各まち美化事務所においても回収品目の拡大を開始しますので、お知らせします。

記

1 資源物の回収品目拡大について

(1) 実施日

平成23年11月1日(火)から

(2) 拡大する品目(別紙の表1参照)

充電式電池(小型二次電池)、ボタン電池、使い捨てライター、水銀体温計、記憶媒体類(CD、DVD、フロッピー、ビデオテープ等)、刃物類、古着類

(3) 今回品目拡大する回収拠点(別紙の表2参照)

まち美化事務所7箇所

2 お問い合わせ先

京都市環境政策局循環型社会推進部

まち美化推進課 減量活動支援担当

電話：(075)213-4960 ファックス：(075)213-4961

〒604-0924 京都市中京区河原町通二条下る一之船入町384番地

ヤサカ河原町ビル8階

別紙

表1 回収品目の拡大一覧

施設名		各まち美化事務所	各区役所支所	上京リサイクルステーション
回収品目		【開庁時】 (土日除く) 午前9時 ～午後4時	【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
充電式電池（小型二次電池）		新規	実施中	実施中
ボタン電池		新規	実施中	実施中
使い捨てライター		新規	実施中	実施中
水銀体温計		新規	実施中	実施中
記憶媒体類（CD，DVD，ビデオテープ等） ※本市で再生することなく、処分までの管理は徹底しておりますが、念のため、他人に知られたくない情報は、できるだけ消去してください。 ※一度に多量(100本程度)の持込みは事前に連絡してください。		新規	実施中	実施中
刃物類（包丁，はさみ等）		新規		実施中
古着類 ※一度に多量(450袋で5袋程度)の持込は事前に連絡してください。		新規		実施中
小型家電 ※15×25cm以下のものに 限る	【34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、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	実施中
てんぷら油		実施中	実施中	実施中
蛍光管		実施中	実施中	実施中
リユースびん		実施中	実施中	実施中
乾電池		実施中	実施中	実施中
紙パック		実施中	実施中	実施中

表 2 まち美化事務所一覧

施設名	住所	電話番号
北部まち美化事務所	北区上賀茂前田町 17-3	724-8881
東部まち美化事務所	左京区高野西開町 34-3	722-4345
山科まち美化事務所	山科区小野弓田町 3	573-2457
南部まち美化事務所	南区西九条森本町 50	681-0456
西部まち美化事務所	右京区西院西貝川町 57-1	882-5787
西京まち美化事務所	西京区榎原秤谷町 37	391-5983
伏見まち美化事務所	伏見区横大路千両松町 447	601-7161

(広 報 資 料)



平成23年11月4日
環境政策局
(担当 循環型社会推進部循環企画課)
TEL 213-4930

大型ごみのリユースモデル実験を開始します！

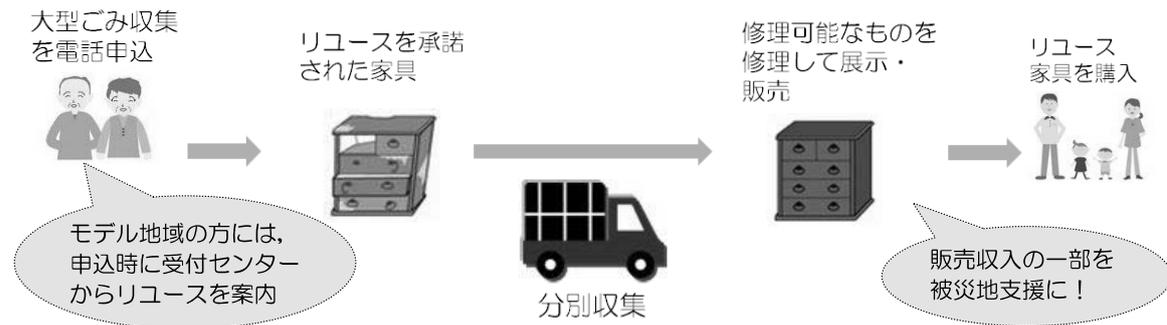
～家具を廃棄される皆様、「もったいない」の心で、もう一度使ってもらいませんか！～

京都市では、ピーク時からのごみ半減を目指し、「ものを大切に使う」ライフスタイルへの転換を図るとともに、再生可能なバイオマスの活用を推進するため、「木の文化を大切にすまち・京都」として、「木を無駄にしない」を合言葉に、「木」を徹底的に活用する取組を進めています。

この度、「ものを大切に使う」、「木を無駄にしない」を共に推進する取組として、**市内のモデル地域を対象に、大型ごみとして出される「家具」を分別収集し、その内リユース(再使用)可能なものを市民の皆様提供するモデル実験を開始します**ので、お知らせします。

1 概要

- 大型ごみ受付センターに大型ごみ収集をお申し込みいただいた際、「モデル地域^{※1}」にお住まいで、「家具^{※2}」の収集を申請された方に、受付センターからリユースの可否を伺います。
(ただし、リユースの場合も、通常と同じ粗大ごみ処理手数料がかかります。)
- リユースを承諾いただいた家具は、分別収集し、修理可能なものは修理のうえ展示・販売します。なお、販売収入の一部を、東日本大震災の被災地支援に活用します。



※1 モデル地域：北区，上京区，左京区及び右京区の一部（市内の約1割世帯）

※2 家具：タンス，棚，テーブルなど

2 実施時期

平成23年11月9日(水)	大型ごみ受付センターで、リユースモデル実験の案内を開始 (モデル地域からの電話申込時だけの案内となります。)
11月16日(水)	リユース家具の分別収集を開始

※ リユース家具の展示・販売の開始時期及び方法については、別途、お知らせします。