

第9回京都市ごみ収集業務評価推進会議

日時：平成26年3月13日（木）

午後4時～午後5時

場所：ホテル本能寺 5階 雁（かりがね） 1・2会議室

報告事項

- 1 平成25年度「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」結果について
- 2 本市の取組状況について

協議事項

平成25年度の業務履行に対する評価・意見

〔配布資料〕

- 資料1 京都市ごみ収集業務評価推進会議開催要綱
- 資料2 平成24年度の業務履行に対する評価・意見書
- 資料3－1 「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」結果（概要）
- 資料3－2 “ ” （本編）
- 資料4 回答結果の分析（直営と委託の比較）
- 資料5 「平成24年度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

〔参考資料〕

- 参考1 （予算広報）雑がみ等の紙ごみ分別・リサイクル徹底推進事業

京都市ごみ収集業務評価推進会議

委員名簿

氏 名	役 職 等
なかい あゆむ 中井 歩	京都産業大学法学部准教授
ふくおか まさこ 福岡 雅子	大阪工業大学工学部准教授
○ ほんだ たきお 本多 滝夫	龍谷大学法科大学院教授
むらせ かつこ 村瀬 克子	京都市地域女性連合会常任委員
よこい やすし 横井 康	公認会計士

(○は会長，五十音順，敬称略)

◆ 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推進会議開催要綱

（趣旨）

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に当たり、幅広く意見を求めるため、京都市ごみ収集業務評価推進会議（以下「会議」という。）を開催する。

（委員）

第2条 会議に参加する委員は、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、市長が依頼する。

2 前項の規定により依頼する委員の人数は、10人以内とする。

（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。

（会長の指名等）

第4条 市長は、委員のうちから会議の会長を指名する。

2 会長は、会議の進行をつかさどる。

3 会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員がその職務を代理する。

（招集）

第5条 会議は、市長が招集する。

2 市長は、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 会議の庶務は、京都市環境政策局において行う。

（委任）

第7条 この要綱に定めるもののほか、会議の開催に必要な事項は、環境政策局長が定める。

附 則

（施行期日）

1 この要綱は、平成25年11月15日から施行する。

（関係要綱の廃止）

2 京都市ごみ収集業務評価委員会設置要綱（以下「旧要綱」という。）は、廃止する。

（経過措置）

3 この要綱の施行の際現に旧要綱に基づく京都市ごみ収集業務評価委員会（以下「旧委員会」という。）の委員である者は、この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）に会議の委員として依頼されたものとみなす。この場合において、その依頼されたものとみなされる者の任期は、第3条第1項本文の規定にかかわらず、施行日における旧委員会の委員としての任期の残任期間とする。

- 4 この要綱の施行の際現に旧委員会の委員長である者は、施行日に第4条第1項の規定により会長に指名されたものとみなす。

平成 25 年 4 月 4 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 滝夫

平成 24 年度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 25 年 3 月 21 日の第 8 回評価委員会において、平成 24 年中に実施した「市民アンケート調査結果」及び「市民アンケート結果とセルフチェック結果の比較」などに基づき、平成 24 年度の業務履行に対する評価を行った。

アンケート調査結果によると、京都市のごみ収集全般に約 9 割の市民が満足しており、これまでの取組が評価されているものとする。

また、24 年 10 月と 25 年 2 月に実施した実地視察を通じて、エコまちステーションにおいては市民に対して積極的にごみ減量、分別等の取組を実施しており、まち美化事務所においては新規採用職員が入ったことで先輩職員の自覚が高まり、更に業務の質が向上していくことが期待できる状況であることが確認できた。

このように基本的にはこれまでの様々な取組を積極的に評価するが、検討の結果、明らかとなった課題に対する意見を以下のとおり付すので、ごみ収集業務等の改善に活用するよう努められたい。

意見 1：運転マナー向上の取組の実施

市民アンケート結果においては「ごみ収集車のスピードの出しすぎ、無理な車線変更等の運転を見たことがある」との意見が依然として約 2 割あり、改善すべき項目である。

運転マナーを向上させるために、今回調査した委託事業者の取組も参考にしながら、効果的な取組を実施されたい。また、委託事業者にも情報提供を行うことで効果的な取組を普及させ、直営、委託を問わず常に市民目線に立った運転を徹底されたい。

意見 2：業務に対する職員の誇りと責任感の醸成

職員が責任感や使命感を持つために、業務に対する誇りや自信を醸成できるような人材育成、職場づくりを行っていく必要がある。例えば挨拶を通じて市民との良好な関係を構築していくなど、日々の積み重ねが職員の業務に対するやりがいにも繋がるものと思われる。

ごみ収集運搬業務は、市民生活に一日たりとも欠くことができない重要な業務であることを再認識し、市民から信頼され、市民が誇れるような業務になるよう努められたい。

意見 3：ごみ減量に関する広報と啓発の充実

「ごみ半減」の目標達成に向けて、ごみ減量に関する施策を広く市民に広報するとともに、特に広報の効果が期待できる学生や次世代を担う子どもたちに対する啓発を充実させていく必要がある。これら若年層に対する啓発を通じて、その親世代の市民にも理解を深めていただくことが重要であり、工夫を講じること。また、まち美化事務所全体で、より一層、地域に密着したごみの分別や減量の啓発に取り組むこと。

意見４：紙ごみのリサイクルの推進

平成２５年度に実施する「包装紙等の雑がみの分別リサイクル拡大に向けた社会実験」及びその後の紙ごみのリサイクルの推進は京都市のごみ減量に不可欠な取組である。市民に雑がみの分別を理解していただくともに、古紙回収業者とも十分連携のうえ、実効性の高い仕組を構築していくことを期待している。

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、市民の皆さまの意識や御意見を把握し、業務の改善に生かすことにより、より満足度の高い市民サービスを実現するため。

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	440	西部	550
東部	460	西京	270
山科	350	伏見	450
南部	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25年8月上旬～8月30日

※ 平成24年度は、10月上旬～10月31日

(4) 回収状況

回答数 1,448（回収率 48.3%）

※ 平成24年度は、回答数1,340（回収率 44.7%）

平成23年度は、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%）

(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るか。」 など

イ 市民サービス、市民における認知度、市民満足度について

「収集全般について満足しているか。」 など

ウ ごみの分別や拠点回収に関する意識について

「ごみの減量や分別、リサイクルについて知りたい情報はどのようなことか。」 など

(6) 設問項目一覧

分野	設 問
回答者の属性	質問 1 性別・住まいの行政区
	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 不適正な排出ごみ
	(副問) 不適正な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 7 安全に配慮した収集
	(副問) 危険と感じた理由
	質問 8 丁寧な作業
	(副問) 良い理由, 悪い理由
安全運転	質問 9 スピードの出し過ぎ, 無理な車線変更, 運転マナー
	(副問) 悪い理由
市民サービス	質問 10 声かけ, あいさつ
	質問 11 カラスネット貸与制度の認知度
	(副問) カラスネットの片付け
市民における認知度	質問 12 まち美化事務所の業務の認知度
	質問 13 エコまちステーションの業務の認知度
ごみの排出に関する意識	質問 14 排出における困難な点 【新規項目】
市民満足度	質問 15 収集全般における満足度
ごみの分別や拠点回収に関する意識	質問 16 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 17 古紙類の排出方法
	質問 18 雑がみの分別
	(副問) 分別していない理由
	質問 19 古着の排出方法
	質問 20 生ごみの減量に関する家庭での取組
	質問 21 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法
	質問 22 ごみ減量等に関して知りたい情報の種類 【新規項目】
	質問 23 ごみ減量等に関する説明会への参加希望 【新規項目】
	質問 24 ごみ減量等に関する活動への参加状況 【新規項目】
	(副問) 取組を行ううえでの困っている点ほか 【新規項目】
	質問 25 収集や分別に関する希望 【新規項目】
その他	質問 26 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	24年度	25年度
(質問4) きれいに収集ができていますか。 【できている・おおむねできている】	96%	→ 97%	→ 97%	→ 98%	→ 98%
(質問5) タ方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%	→ 87%	→ 85%
(質問7) 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%	→ 89%	→ 86%
(質問8) 収集作業の丁寧さは。 【良い・おおむね良い】	49%	→ 48%	→ 45%	↗ 80%	→ 82%
(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%	→ 66%	↗ 75%
(質問10) 収集員は声かけ、あいさつをしているか。 【している・おおむねしている】	18%	→ 19%	→ 21%	→ 22%	→ 25%
(質問11) カラスネット貸与制度を知っているか。 【知っている・知っているが、使用していない】	48%	↗ 65%	↗ 70%	↗ 76%	→ 80%
(質問11-2) カラスネットを片付けているか。 【できている・おおむねできている】	21%	↗ 53%	→ 56%	↗ 76%	→ 80%
(質問12) まち美化事務所を知っているか。 【利用したことがある・知っている】	55%	→ 53%	→ 54%	→ 53%	→ 50%
(質問13) 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・知っている】	↗	23%	→ 26%	→ 30%	↗ 47%
(質問15) 収集全般について満足しているか。 【満足している・おおむね満足している】	↗	↗	↗	94%	→ 93%
(質問16) 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%	↘ 79%	→ 80%
(質問17) 古紙類はどのように排出しているか。 【地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している・古紙回収業者に出している】	↗	↗	↗	92%	→ 92%

※ 質問8、11-2について、24年度に設問の見直しをしたため、数値が大きく上昇している。

※ 質問12について、24年度まではまち美化事務所の「所在地」について問う設問であったが、今回からまち美化事務所の「業務」について問う設問に見直している。

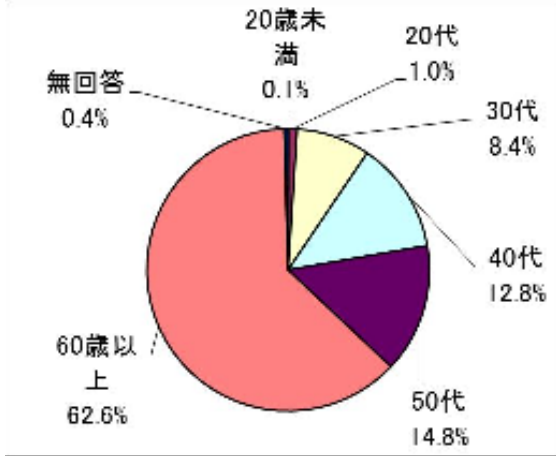
※ 質問13について、24年度まではエコまちステーションの認知度について問う設問であったが、今回からエコまちステーションの「業務」の認知度について問う設問に見直している。

4 主な回答結果

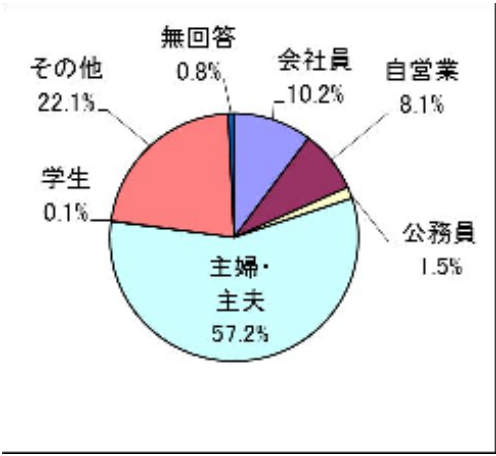
(1) 回答者の属性

【質問１】 性別 女性 72.3%
男性 25.1%
無回答 2.6%

【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98% （昨年度98%）

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1%（昨年度1%）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、「収集場所に落ちているごみをそのままにしておく」等であった（質問4副問）。

【質問７】 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86%（昨年度89%）

危険を感じたことが、「よくある」、「時々ある」は、7%（昨年度6%）で、ごみの積込み作業の粗雑さや「スピードの出し過ぎ」など運転に関する事項が主な理由であった（質問7副問）。

【質問８】 ごみ収集作業の丁寧さについて、「良い」、「おおむね良い」が82%（昨年度80%）

良い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）」や「積込みの丁寧さ」、「収集後カラスネットをきちんと片付けてくれる」等であった（質問8副問）。一方、「悪い」、「やや悪い」は3%であり、その主な理由は、「収集後の散乱が目立つ」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15%（昨年度22%）

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75%（昨年度66%）であった。「よくある」、「時々ある」の具体的なものは、「スピードの出し過ぎ」、「乱暴な運転」等であった（質問9副問）。

(4) 市民サービス

【質問１０】 作業員は収集場所で声かけ、あいさつを「している」、「おおむねしている」が25%（昨年度22%）

作業員による収集場所での声かけ、あいさつについては、「職員に会ったことがない」が31%となっている。

【質問１１】 「カラスネットの貸与制度を知っている」が80%（昨年度76%）

貸与制度については、「知らない」は18%（昨年度22%）。

【質問１１－２】 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80%（昨年度76%）

片付けが、「できていない」、「ほとんどできていない」は9%（昨年度8%）であり、昨年度に引き続き一定の評価をいただいている。

(5) 市民における認知度

【質問１２】 「まち美化事務所の業務を知っている、知らなかったが、利用してみたい」が76%

まち美化事務所の業務を「知らなかったし、利用したいと思わない」は20%であった。

【質問１３】 「エコまちステーションの業務を知っている、知らなかったが、利用してみたい」が72%

エコまちステーションの業務を「知らなかったし、利用したいと思わない」は24%であった。

(6) 市民満足度

【質問１５】 ごみ収集作業全般に、「満足している」、「おおむね満足している」が93%（昨年度94%）

「満足していない」、「ほとんど満足していない」は3%（昨年度3%）であり、昨年度に引き続き高い評価をいただいている。

(7) ごみの分別や拠点回収に関する意識

【質問１７】 古紙類は「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」と「古紙回収業者に出している」を合わせて92%（昨年度92%）

「燃やすごみ袋に入れている」は、5%（昨年度5%）であった。

【質問１８】 雑がみを「分別している」が63%（昨年度63%）

【質問２０】 生ごみの減量に、ごみを出す前に水を切る「水キリ」をしているが36%（昨年度34%）

生ごみの減量に、買った食材を使い切る「使いキリ」をしているは26%（昨年度26%）、食べ残しをしない「食べキリ」をしているは26%（昨年度28%）であった。

【質問２５】 ごみ収集や分別などに希望することは「現状のまま」が22%、「早い時間帯に収集を終わらせてほしい」が18%（新規）

(8) 自由意見

【質問２６】

（収集に関して）

- ・ ごみの収集を午前中に完了させてほしい
- ・ 毎回の収集時間を同じにしてほしい

（運転に関して）

- ・ 収集車を運転時は、交通ルールを遵守し、安全最優先でお願いしたい
- ・ 住宅街の中を速いスピードで走るのは、やめてほしい

（有料指定袋制度、分別に関して）

- ・ もう少しごみ袋を安くしてほしい
- ・ 「プラスチック製容器包装」のごみとして回収できるもの、できないものを教えてほしい

（その他）

- ・ 職員の態度、対応も10年前と比較して格段に向上している
- ・ 若い人やごみの分別について関心を持っていない人に正しいごみの出し方を知ってもらうための情報発信をしてほしい
- ・ 電池や牛乳パック、パソコンのインク容器等の回収場所をもう少し増やしてほしい

(回答結果の詳細分析)

1 収集に関する設問における直営と委託の比較

*各質問のうち、最も多い回答に網掛けをした。

質問4 居住地域のごみ収集 作業はきれいにできて いるか。		できている	おおむねでき ている	ほとんどでき ていない	できていない	分からない	無回答
	委託	58.1%	40.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%
	直営	57.1%	40.4%	0.8%	0.7%	0.4%	0.5%
質問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。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答
	委託	69.9%	17.8%	9.3%	0.6%	1.0%	1.2%
	直営	63.5%	20.7%	11.9%	1.1%	1.6%	1.2%
質問5-2 「質問5」の理由		収集できない ものの排出	分別不十分	収集後の排出	分からない	無回答	
	委託	43.8%	27.1%	16.7%	6.3%	6.3%	
	直営	52.4%	14.3%	20.6%	8.7%	4.0%	
質問6-2 取残しのごみに啓発 シールが貼ってあった か。		貼ってある	貼ってない	分からない	無回答		
	委託	49.1%	24.1%	22.3%	4.5%		
	直営	48.5%	26.9%	22.0%	2.6%		
質問6-3 啓発シールに収集し なかった理由が書かれ ていたか。		書かれていた	書かれてい なかった	覚えていない	無回答		
	委託	62.0%	3.7%	32.4%	1.9%		
	直営	63.3%	3.8%	31.7%	1.3%		
質問7 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。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答
	委託	51.7%	34.2%	7.1%	0.2%	4.4%	2.5%
	直営	51.7%	34.6%	6.2%	0.7%	4.3%	2.5%
質問8 ごみ収集作業の丁寧 さについて、どのよう に思うか。		良い	おおむね良い	やや悪い	悪い	分からない	無回答
	委託	40.2%	46.1%	1.5%	0.2%	8.7%	3.3%
	直営	39.5%	40.1%	2.6%	0.5%	14.0%	3.3%
質問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。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答
	委託	37.8%	38.0%	12.0%	2.7%	8.7%	0.8%
	直営	36.7%	38.0%	12.7%	2.9%	7.7%	2.0%
質問10 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。		している	おおむねして いる	ほとんどして いない	していない	職員に会っ たことがない	無回答
	委託	10.8%	17.4%	22.8%	18.0%	27.8%	3.1%
	直営	9.8%	14.1%	22.8%	17.5%	32.0%	3.8%
質問11-2 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。		できている	おおむねでき ている	ほとんどでき ていない	できていない	分からない	無回答
	委託	44.2%	39.4%	4.8%	2.4%	7.7%	1.4%
	直営	41.0%	37.3%	5.4%	4.9%	8.6%	2.8%
質問15 収集全般について満 足しているか。		満足している	おおむね満 足している	ほとんど満足 していない	満足してい ない	無回答	
	委託	22.4%	71.4%	1.2%	0.6%	4.4%	
	直営	30.3%	62.5%	2.0%	1.2%	3.9%	

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							アンケート調査結果					備考(分析)	今後の取組
			(3. できている～0. できていない で評価)													
			8月	9月	10月	11月	12月	1月	(24年度)		(25年度)					
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	2.8	2.7	2.8	2.8	できている おおむねできている	直営	98%	98%	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、収集作業はきれいにできている・おおむねできているという回答が98%以上を占めたことから、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り、今後も市民の皆様に満足していただける収集作業を行う。	
		委託	2.9	2.9	2.9	2.9	2.8	2.8	ほとんどできていない できていない	直営	1%	2%	委託			2%
収集漏れの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	2.7	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	ない・ほとんどない	直営	87%	84%	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・ほとんどないとの回答が84%以上を占めた。 また、設問5の副問から、夕方4時以降にごみが残っている理由としては、収集できないものの排出・分別が不十分・ごみ収集後の排出という回答が87%を占めており、収集漏れののない確実な収集及び適切な時間帯の収集ができていると考えられる。	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。収集漏れののない確実な収集及び適切な時間帯の収集ができていると考えられるので、引き続き確実な収集作業を行う。	
		委託	2.7	2.9	2.8	2.9	2.9	3.0	よくある・時々ある	直営	9%	13%	委託			13%
不適正シール貼付の徹底及び周知	袋違いへの貼付	(設問6) ごみの排出場所で不適正なごみの排出を見かけたことがあるか。	直営	2.2	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	たびたび見かける 見たことがある	直営	48%	51%	セルフチェックでは直営と委託で、不適正シールの貼付に対する評価に若干の差異があるが、アンケート設問6-2の結果では、貼ってあるという回答が直営と委託で差異はないことから、貼付状況については直営と委託の双方が同じ水準で啓発を行っていると考えられる。 直営と委託が同じように啓発を行っているため、設問6の排出場所に不適正なごみを見かけたことがあるという回答についても差異はみられない。 なお、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よくある・時々あるという意見が15%程度あることから、引き続き改善の余地がある。	直営、委託ともに啓発シールによる啓発が不十分なところがある。直営、委託の双方が高い水準で啓発シールの貼付を徹底していくための取組が必要であると考えられる。 また、地域におけるごみ排出状況等の地域特性を把握するため、学区別の台帳を活用し、ごみの排出状況を把握するとともに、地域への啓発や説明会の開催などにより不適正なごみの排出を減らしていく。	
			委託	2.6	2.7	2.6	2.6	2.7	2.8		委託	45%	46%			
	分別不十分への貼付	(設問6-2) 取残しのごみに啓発シールが貼ってあったか。	直営	2.2	2.3	2.3	2.3	2.3	2.3	貼ってある	直営	51%	49%			
			委託	2.6	2.7	2.6	2.6	2.7	2.7							委託
	収集対象外(大型等)への貼付		直営	2.2	2.4	2.3	2.3	2.3	2.3		委託					
			委託	2.8	2.7	2.8	2.8	2.9	2.8							
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7) 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	2.7	2.8	2.8	2.8	2.8	2.8	ない・ほとんどない	直営	90%	86%	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、ない・ほとんどないという回答が86%以上を占めたことから、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。引き続き周囲の安全に配慮した作業を行う。	
		委託	2.9	2.9	2.8	2.8	2.9	2.9	よくある・時々ある	直営	6%	7%	委託			5%
(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	2.7	2.8	2.9	2.9	2.9	2.9	ない・ほとんどない	直営	66%	75%	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。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ない・ほとんどないという回答が75%以上であり、市民から一定の評価をされており、運転マナーの向上に対する意識がより定着してきたと考えられる。 なお、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よくある・時々あるという意見が15%程度あることから、引き続き改善の余地がある。	デジタルタコグラフの導入によって、直営・委託ともに運転手の運転マナー向上を図っているところである。 とりわけ事故が発生した場合には詳細に調査を行い、個別に指導を行ったり、事故内容を各事業所へフィードバックするなど再発防止の取組に効果が見られるが、事故が増加していることから職員研修の充実など更なる対策を図る必要がある。	
			委託	2.9	2.8	2.8	2.9	2.9	3.0	よくある・時々ある	直営	23%	16%			委託
(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るか。		(設問10) 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	2.8	2.8	2.8	2.9	2.8	している おおむねしている	直営	20%	24%	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、声かけやあいさつをしている・概ねしているという回答は20%程度であった。前年度から数値の向上は見られるが、依然として直営より委託の数字が高い状況にある。 なお、職員に会ったことがない・無回答の34%を除き、職員に会ったことがある方のうち、あいさつをしている・おおむねしているという回答は40%程度であり、まだ改善の余地があると考えられる。	現在も積極的にあいさつや声かけを励行するよう指導しているが、依然として市民からは認識されていない。 特に、直営については委託と比較し評価が低い傾向にあり、本市職員に対しては更なる「あいさつ」の意識付けを行っていく。	
			委託	3.0	3.0	3.0	3.0	2.9	2.9	ほとんどしていない していない	直営	50%	40%			委託
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11-2) 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	2.7	2.7	2.7	2.7	2.7	2.8	できている おおむねできている	直営	76%	78%	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。アンケートでは、カラスネットを使用していると回答された方のうち、片付けができている・おおむねできているという回答が78%以上を占め、市民の意識との差異は生じておらず、カラスネットの片付けが職員の意識に定着しており、より丁寧な作業ができていると考えられる。	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。丁寧に片付けるよう事業所で行っている現状の指導に効果があるため、継続していく。 またカラスネットの片付け等について、市民の皆様からお礼や感謝の言葉をいただいた場合、職員へ内容を伝え、丁寧な作業に対する意識の向上を図る。	
			委託	2.8	2.8	2.9	2.7	2.9	2.9	ほとんどできていない できていない	直営	9%	10%			委託

「平成24年度の業務履行に対する評価・意見書」に対する本市の取組状況について

1 意見1 運転マナー向上の取組の実施

「ごみ収集車等の運転」については、安全運転に係る研修として、所轄警察署と連携しての安全運転講習を実施しており、収集コース現場での通行指導も適宜実施している。

上記安全運転に係る研修の実施やデジタルタコグラフ（注）の活用の結果、市民アンケート調査においても向上が見られ、平成24年度から25年度にかけては約10%向上している。

一方、ごみ収集車等の交通事故の発生件数が前年度と比較し増加している。人身事故などは減少している一方で、安全確認が不十分なことに起因する軽微な事故が増加している傾向にある。とりわけ狭路に進入した際に、後方や側方不注意による軽車両の事故発生率が高くなっている。

このような中、事故を起こした職員個人に対しては、個別に再発防止のための指導を行い、各事業所に対しては「多発している交通事故の事例」等を示したうえで、安全運転対策の徹底を行っている。

（注）「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、これを各事業所に配備した解析システムで確認分析するもの。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。

（参考）過去5年間の交通事故発生件数

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度 (1月末現在)
発生件数	38	54	37	35	36
うち後方不注意	12	24	11	11	16
割合	31.6%	44.4%	29.7%	31.4%	44.4%

2 意見2 業務に対する職員の誇りと責任感の醸成（別紙1参照）

市民アンケート調査結果にも示されるように、本市の「ごみ収集車による収集全般」については高い評価をいただいている。市民の皆様からも職員の対応について、感謝やお褒めのお手紙等をいただき、全職員に紹介することで、職員の日々の業務における励みになっている。

市民が怪我等で路上に倒れているのを救護した事例など職員の範となるものには幹部職員が各事業所に出向いて表彰を行うなどの取組を行っている。

また先般の台風18号に伴う浸水ごみ等への対応においては、まち美化事務所の多くの職員から「こうした大変な時こそ、自分たちが市民のために頑張る」といった声上がり、各々の職員が責任感や使命感を持ちつつ、適切で効率的な収集を実施した。

(参考) 職員の善行等の表彰件数

	23年度	24年度	25年度
職員への周知件数	5件	7件	7件
表彰件数	2件	4件	6件

※ただし、25年度は1月末現在

3 意見3 ごみ減量に関する広報と啓発の充実 (別紙2参照)

○地域に密着したごみの分別や減量の啓発

保健協議会や自治連合会などの地縁組織の会合に出向き、職員手作りの分かりやすい資料を用いてごみの分別や減量の啓発を行っている。

エコまちステーションを中心に地域のイベントでごみ減量と分別に対する啓発などを目的としたブースを出展し、臨時資源物回収を実施するなど住民に直接働きかけを行っている。

まち美化事務所においても、職員が地域に出向き、地域のごみ減量活動等に関する取組状況の把握や、コミュニティ回収拡大に向けた地域への働きかけによる新規団体の立ち上げや参加世帯数の拡大、「雑がみ」分別の協力要請を行っている。また、マンション等の管理組合に各家庭の使用済みてんぷら油をいつでも出せるようペットボトルでの回収の働きかけを行っている。

加えて「出し方に困る」などの理由から、捨てられないままになりがちな石油類や薬品類などの「有害・危険ごみ」なども対象にし、公園や学校など日ごとに場所を変えて資源物を回収する「有害・危険ごみ等の移動式拠点回収事業」を行っている。

○次世代を担う子どもたちやその親世代に対する取組

エコまちステーションにおいて、環境施設見学会「ごみ減量エコバスツアー」やこどもエコライフチャレンジなど環境教育を行っている。

まち美化事務所では、エコまちステーションと連携し、保育所や幼稚園、児童館などでの資源物の出張回収を実施し、資源物を持参した保護者や地域住民などに対し回収品目やごみ減量に関する説明を行っている。

小学生などの子どもたちに対しては、小学校に職員が直接出向き、燃やすごみ袋の中に入っている資源物を正しく分別することで、燃やすごみが減ることを実演しながら教えており、子どもたちからは「分別の必要性がよく分かった。」との感想をいただいている。

また一部のまち美化事務所においては、職員の発案でまち美化事務所をより身近なものとして市民に知っていただくこと及びまち美化事務所が地域における環境拠点としての役割を果たすために、「まち美化フェスタ」として来場した子どもたちやその保護者に、家庭でのごみ減量の方法、ごみ収集や処分の過程を学んでもらっている。

4 意見4 紙ごみのリサイクルの推進

家庭から排出される燃やすごみの約3割を占める「紙ごみ」のうち、家庭でのリサイクルが進んでいない「雑がみ」（包装紙，紙袋，紙箱などのリサイクル可能な汚れていない紙）の分別リサイクルに向け，モデル地域の約11,000世帯を対象とする分別収集を実施し，減量効果や分別状況を検証するなど，「雑がみ」の分別リサイクルの拡大に向けた社会実験を行った。

実験の結果から，雑がみの分別リサイクルの拡大に向けては，市民による「徹底した分別」と，コミュニティ回収など古紙業者による「確実な回収」が不可欠で，このため，平成26年度からコミュニティ回収の拡大や古紙業者の利用拡大などにより分別リサイクルの徹底を本格的に実施し，全世帯で取り組めるよう，市民・古紙業者・本市の三者協働で，分別リサイクルを徹底する仕組みを構築していく。

台風 18 号(平成 25 年 9 月 16 日接近)に伴う浸水ごみ等への取組

各まち美化事務所による現地確認や地域役員等からの情報収集のほか、定期収集時における状況確認を行い、甚大な被害地域から優先度を決め、全まち美化事務所による応援体制のもと、特別班を編成し、発災翌日（9 月 17 日（火））から浸水ごみの特別収集を行った。

【浸水ごみ等の特別収集に従事した職員数・車両数及び浸水ごみ収集体量】

	延べ従事職員数	延べ車両台数	収集体量
発災 1 週目 (9 月 16 日(月)～9 月 22 日(日))	259 名	97 台	351.91 t
発災 2 週目 (9 月 23 日(月)～9 月 30 日(月))	227 名	91 台	103.99 t
合 計 (9 月 16 日(月)～9 月 30 日(月))	486 名	188 台	455.90 t

※ 1 最大稼働日 9 月 17 日（火） 延べ従事職員数 81 名 延べ台数 27 台

※ 2 9 月末以降も被害地域からの要請に応じて各まち美化事務所による浸水ごみの収集を実施し、11 月末で収集体量 483.35 t であった。

【主な浸水ごみ等の収集区域】

右京区梅津地域、西京区嵐山地域、伏見区下鳥羽地域、伏見区醍醐小栗栖地域 等

- まち美化事務所の職員が、現場において排出されている浸水ごみの量、種類及び場所を実際に確認し、必要となる車両台数や機材の種類の判断を行うことにより、適切で効率的な収集を実施することができた。
- 浸水ごみは、家電四品目や畳など出来る範囲で分別しながら収集を行った。また、現場経験のある職員ならではの判断により、浸水ごみを排出している市民に、集積場所での仕分けをも想定した適切な排出場所の説明などを行った。
- 家財道具等の粗大ごみを収集する際には、パッカー車の回転板で木片が飛散しないよう、積み込みを工夫するなど、市民や周辺の安全を最大限に配慮しながら対応した。
- まち美化事務所が、日頃から、地域役員等と連携を密にしていることが活かされ、浸水ごみの収集に関する地域住民への周知を地域役員等の協力の下に実施することができた。
- 土砂や倒木等については、現場においてまち美化事務所と土木事務所が協議を行いながら臨機応変な対応を行った。



春から始めようエコライフ

南部まち美化
スプリングフェスタ

資源物の臨時回収
ごみ収集車への積み込み体験
てんぷら油キャンドル作り
古着のリサイクル交換会 他

物販
コーナー

地元産野菜の朝市
授産施設の物品販売
(お買物にはぜひマイバック
をご持参ください!)

eco
コーナー

ステージ

地域の皆さんによるステージ
オープニング：崇仁おはやし会
ダンス・バンド・環境紙芝居 他
エコちゃんも登場するよ!

DO YOU KYOTO?

環境にいいことしていますか?



開催日 2014年 3月 15日 (土)

時間 午前10時～午後3時

場所 南部まち美化事務所

南区西九条森本町50 (十条通大宮下ル)

※近鉄十条駅から徒歩3分

※ご来場には公共交通機関をご利用ください。



お問い合わせ 南部まち美化事務所 075-681-0456

発行：京都市環境政策局 南部まち美化事務所

平成26年2月 京都市印刷物 第254856号

京都市改進黨育所にて資源物を回收します。

日 時 ・ ・ ・ 1 2 月 4 日 (水)

時 間 ・ ・ ・ 午後 4 時 3 0 分 ~ 午後 6 時

場 所 ・ ・ ・ 改進黨育所入口



回收品目

① リユースびん

(一升びん, ビールびんのみ)



⑦ 小型二次電池 (充電式電池)

(ニカド電池, ニッケル水素電池, リチウムイオン電池)



② 蛍光管

(直管・サークル管のみ)



⑧ ボタン電池



③ 乾電池



⑨ 使い捨てライター

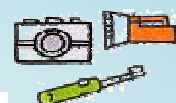


④ 紙パック

(洗って, 開いて, 乾かして)



⑩ 小型家電 (25cm x 15cm 以内)



⑤ てんぷら油

(植物性の油を容器に入れて)



⑪ 記憶媒体類

ビデオテープ等



⑥ インクカートリッジ



⑫ 古着類

☆ 子供服リユースします。



※ ご持参いただいた資源物は, 可能な限りリユース・リサイクルを行っています。

身近なところから DO YOU KYOTO ?

ごみ減量一口メモ (エコまちステーション)

家庭ごみ (燃やすごみ) の更なる減量にご協力をよろしくお願いします。

※ 「生ごみ」の減量と「紙ごみ」の分別資源化を!

* 「生ごみ」の減量: ① 食材の使いキリ ② 料理の食べキリ ③ 生ごみの水キリ を実践してみよう。

* 「紙ごみ」の分別: 燃やすごみと分別して, 雑紙として集団回収や古紙回収業者に出しましょう。

※ 京都市では, ごみ減量・リサイクルに取り組みを支援するため, 資源物を地域で集団回収していただくコミュニティ回収制度 (20世帯以上) を実施し, 奨励・助成しています。

お問い合わせ先 京都市環境政策局

伏見まち美化事務所

TEL 075-601-7161

伏見エコまちステーション

TEL 075-366-0196

(伏見区役所 1 階 16 番窓口)

平成 26 年度 京都市予算案 事業概要

環 境 政 策 局

事務事業名	雑がみ等の紙ごみ分別・リサイクル徹底推進事業		
予 算 額	15, 000千円	新規・継続の別	新規
		政策的新規充実予算枠・局配分枠等の別	政策的新規充実予算枠
担 当 課	循環型社会推進部 まち美化推進課（213－4960）		
[事業実施に至る経過・背景など]			
本市では、平成32年度のごみ量をピーク時の半分以下の39万トンまで削減するため、家庭ごみ減量の取組を推進している。 平成25年度には、家庭ごみの約3割を占める「紙ごみ」のうち、家庭でのリサイクルが進んでいない「雑がみ（※）」をターゲットに、モデル地域の世帯を対象とする分別収集の社会実験を実施し、減量効果や分別状況を検証するなど、「雑がみ」の分別・リサイクルの拡大に向けた検討を行っている。 現在、社会実験と並行して、まち美化事務所が地域に積極的に働きかけ、地域の古紙等の排出状況の把握、コミュニティ回収の新規立上げや参加世帯の拡大、既存団体への雑がみ回収の徹底に取り組んでいるが、今後、更なる紙ごみ分別リサイクルを進めるため、市民による「徹底した分別」と古紙業者による「確実な回収」を図る仕組みを構築する必要がある。 （※）包装紙、紙袋、紙箱などの汚れていない紙で、新聞（折り込みチラシを含む。）、雑誌、ダンボール、飲料用パックと同様にリサイクル可能な紙類のこと。			
[事業概要]			
平成26年度から、雑がみ等の紙ごみ分別・リサイクルの徹底を本格的に実施し、平成27年度中までに全世帯が①コミュニティ回収の実施、②古紙回収業者の利用、③まち美化事務所による回収のいずれかにより、雑がみ等の分別・リサイクルに取り組めるよう、仕組みづくりを進める。 具体的には、以下の取組を実施し、紙ごみの徹底した減量を図る。 <u>取組1</u> まち美化事務所による地域の情報把握と紙ごみ分別の習慣化のための周知・啓発 <u>取組2</u> 市民が排出しやすい仕組みづくり（コミュニティ回収や古紙回収業者の利用拡大） <u>取組3</u> 古紙業者が雑がみも含めて市域を隈なく巡回して回収する仕組みづくり <u>取組4</u> セーフティネットとしてのまち美化事務所による古紙回収			
[事業開始]			
平成26年4月			
[参 考（他都市の状況・事業効果など）]			