

第 1 2 回京都市ごみ収集業務評価推進会議

日時：平成 2 8 年 3 月 2 2 日（火）
午前 1 0 時～午前 1 1 時 3 0 分
場所：職員会館かもがわ 大多目的室

報告事項

- 1 平成 2 7 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
(資料 2 - 1, 資料 2 - 2, 資料 3)
- 2 まち美化事務所などにおけるごみ減量の取組状況について
(資料 4)
- 3 平成 2 6 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
(資料 5 - 1, 資料 5 - 2)

協議事項

平成 2 7 年度の業務履行に対する評価

〔配布資料〕

- | | |
|----------|---|
| 資料 1 | 京都市ごみ収集業務評価推進会議委員名簿 |
| 資料 2 - 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 2 - 2 | 〃（本編） |
| 資料 3 | 回答結果の分析（直営と委託の比較） |
| 資料 4 | まち美化事務所などにおけるごみ減量の取組について |
| 資料 5 - 1 | 「平成 2 6 年度の業務履行に対する評価・意見書」 |
| 資料 5 - 2 | 「平成 2 6 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 |

京都市ごみ収集業務評価推進会議委員名簿

氏 名	役 職 等
あらき やすこ 荒木 泰子	市民公募委員
きくち けんたろう 菊池 健太郎	あずさ監査法人公認会計士
こじま かずよし 小島 一芳	市民公募委員
たかはし かつこ 高橋 かつ子	市民委員（京都市ごみ減量推進会議理事）
○ なかい あゆむ 中井 歩	京都産業大学法学部教授
はく かんじゅん 朴 康 濬	市民公募委員
むらせ かつこ 村瀬 克子	市民委員（京都市地域女性連合会常任理事）

(○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27年8月下旬～10月5日

※ 平成26年度は、11月中旬～12月19日

平成25年度は、8月上旬～8月31日

(4) 回収状況

平成27年度は、回答数1,418（回収率 47.3%）

平成26年度は、回答数1,037（回収率 34.6%）

平成25年度は、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) 平成27年度アンケート 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 お住まいの行政区
	質問4 職業
丁寧な作業	質問5 きれいな収集
	(副問) 「きれい」と感じない理由
	質問6 ごみの取残し
	(副問) 取残しの理由
	質問7 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8 安全に配慮した収集
	(副問) 危険と感じた理由
	質問9 丁寧な作業
	(副問) 良い理由, 悪い理由
安全運転	質問10 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11 声かけ, あいさつ
	質問12 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13 まち美化事務所の業務の認知度
	質問14 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15 排出における困難な点
市民満足度	質問16 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17 分別の徹底に重要なこと
	質問18 新聞・ダンボールの排出方法
	質問19 雑がみの分別
	(副問) 排出方法
	(副問) 分別していない理由
	質問20 古着の排出方法
	質問21 生ごみの減量に関する家庭での取組
	質問22 使用済てんぷら油の拠点回収の認知度
	(副問) 利用している回収方式 【新規項目】
	(副問) 利用されない理由
	質問23 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法
	質問24 ごみ減量等に関して知りたい情報の種類
	質問25 ごみ減量等に関する説明会への参加希望
	質問26 ごみ減量等に関する活動への参加状況
	質問27 収集や分別に関する希望
その他	質問28 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↘

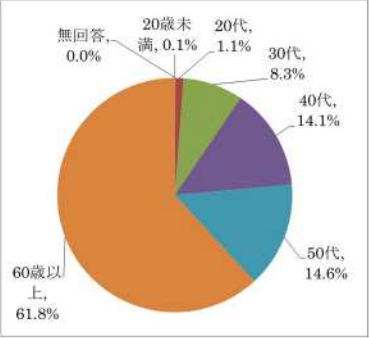
	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
(質問5) きれいに収集ができていますか。 【できている・おおむねできている】	96%	→ 97%	→ 97%	→ 98%	→ 98%	→ 97%	→ 97%
(質問6) タワ4時以降にごみが残っていたことがあるか。 【ない・ほとんどない】	83%	→ 85%	→ 87%	→ 87%	→ 85%	→ 87%	→ 86%
(質問8) 収集作業中に危ないと感じたことがあるか。 【ない・ほとんどない】	88%	→ 90%	→ 89%	→ 89%	→ 86%	→ 87%	→ 90%
(質問9) 収集作業の丁寧さは。 【良い・おおむね良い】	49%	→ 48%	→ 45%	↗ 80%	→ 82%	→ 83%	→ 80%
(質問10) 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%	→ 75%	→ 76%
(質問11) 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%	→ 29%	→ 32%
(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・知っているが、使用していない】	48%	↗ 65%	↗ 70%	↗ 76%	→ 80%	→ 81%	→ 83%
(質問12-2) 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%	→ 78%	→ 78%
(質問13) 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%	→ 54%	→ 53%
(質問14) 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%	→ 50%	→ 52%
(質問16) 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%	→ 93%	→ 92%
(質問19) 雑みは、分別されていますか。 【分別している】	↘	↘	↘	63%	→ 63%	↗ 69%	↗ 76%
(質問22) 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%	→ 84%	→ 81%

4 主な回答結果

(1) 基本的項目

【質問１】	性別	女性	73.6%
		男性	25.2%
		無回答	1.2%

【質問２】 年齢



【質問４】 職業



※ 基本的項目については、昨年度と比べ大きな違いはない

(2) 収集作業

【質問５】	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。きれいと感じない理由は、「ごみ収集作業は出来ているが、カラスに荒らされる」が多かった（質問5副問）。
【質問8】	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90%（昨年度87%）
	危険を感じたことが、「よくある」、「時々ある」は、6%（昨年度6%）で、ごみの積込み作業の粗雑さや運転の荒さが主な理由であった（質問8副問）。
【質問9】	ごみ収集作業の丁寧さについて、「良い」、「おおむね良い」が80%（昨年度83%）
	良いと感じる主な理由は、「収集後にきちんと後処理をしてくれる」や「積込みが素早く丁寧」、「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9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」等であった。（質問9副問）。

(3) 安全運転

【質問１０】	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16%）
	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76%（昨年度75%）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」、「急ブレーキ」等であった（質問10副問）。

(4) 市民サービス

【質問１１】	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32%（昨年度29%）
	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30%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83%（昨年度81%）
	貸与制度については、「知らない」は15%（昨年度18%）。
【質問１２－２】	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78%（昨年度78%）
	片付けが、「できていない」、「ほとんどできていない」は10%（昨年度11%）であり、昨年度に引き続き一定の評価をいただいている。

【質問１３】	「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80%（昨年度81%）
	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16%（昨年度15%）であった。
【質問１４】	「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75%（昨年度74%）
	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22%（昨年度23%）であった。
【質問１６】	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92%（昨年度93%）
	「満足していない」、「ほとんど満足していない」は5%（昨年度4%）であり、昨年度に引き続き高い評価をいただいている。
【質問１７】	ごみの分別を徹底するために重要なことは「分別ルール周知・啓発をすること」が52%、「市民一人ひとりの意識や習慣を変えていくこと」が43%、（複数回答可）
【質問１８】	新聞、ダンボールは「古紙回収業者に出している」が64%、「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が41%（複数回答可）
	他方、「燃やすごみ袋に入れている」は、6%であり、分別は一定浸透しているとみている。
【質問１９】	雑がみを「分別している」が76%
	他方、「分別せずに、「燃やすごみ」として出している」は20%であり、質問18と比べると分別に取り組んでおられない方が多い。
【質問１９－２】	雑がみは「小型金属類・スプレー缶」の収集日に出している」が82%、「古紙回収業者に出している」が60%。（複数回答可）
【質問１９－３】	雑がみは「どういうものかよく分からない」が47%、「出し方がわからない」が30%、「大してたまらない」が33%（複数回答可）
【質問２０】	古着類は「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が31%、「古紙回収業者に出している」が23%（複数回答可）
	「燃やすごみとして出している」が48%で、一番多くなっている。
【質問２７】	ごみ収集や分別などに希望することは「早い時間帯に収集を終わらせてほしい」を1位に選んだ方が28%、「定期収集で回収する資源物の品目を増やしてほしい」を1位に選んだ方が16%

(6) 自由意見

- 【質問28】
- （収集について）
- ・ 定期収集品目を増やしてほしい
 - ・ 雑がみの回収を月2回にしてほしい
 - ・ 収集時間を早くしてほしい
- （運転について）
- ・ 運転マナーが悪い
- （有料指定袋制度、分別について）
- ・ ごみ袋の値段が高い
- （その他）
- ・ プラスチックの分別がわかりにくい
 - ・ ごみ処理やリサイクルの家庭が知りたい
 - ・ 多くの人に分別方法を知ってもらうための啓発・広報活動をしてほしい
 - ・ 雑がみ等の古紙類は、スーパー等出しやすい場所で回収してほしい
 - ・ カラスネット以外にも、カラスや猫の対策を考えてほしい

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28年3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27年8月下旬～10月5日

※ 平成26年度は、11月中旬～12月19日

(4) 回収状況

回答数 1,418（回収率 47.3%）

※ 平成26年度は、回答数1,037（回収率 34.5%）

平成25年度は、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%）

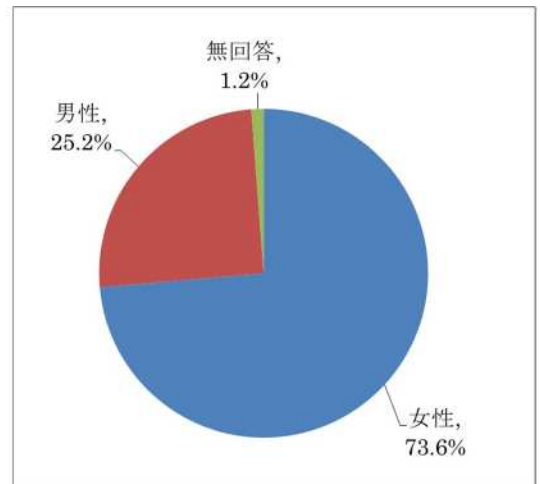
平成22年度は、回答数1,274（回収率 42.5%）

- * 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は端数処理しているため、必ずしも100%にならない。
- * 複数回答の回答率は「選択肢回答数／全回答数（1,418）」で算出するため、回答率の合計は100%にならない。

基本的項目

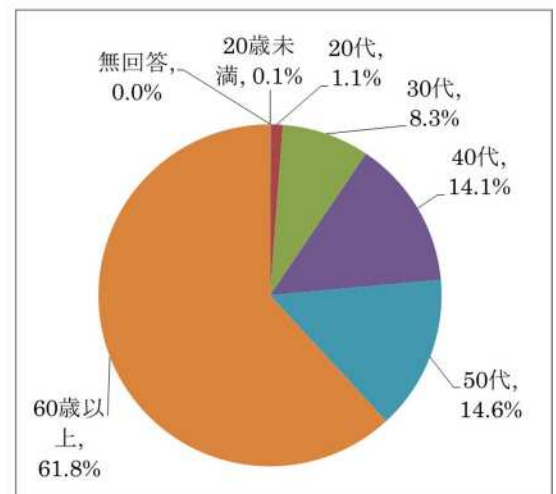
(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
女 性	1,044	73.6	68.4
男 性	357	25.2	28.9
無回答	17	1.2	2.7



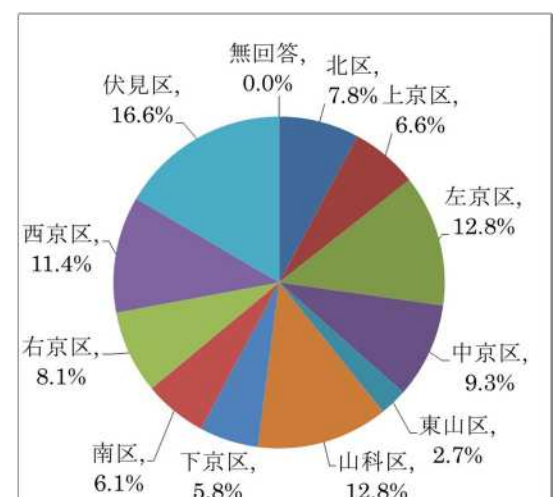
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	1	0.1	0.2
20代	16	1.1	0.6
30代	117	8.3	6.5
40代	200	14.1	9.5
50代	207	14.6	14.9
60歳以上	877	61.8	68.0
無回答	0	0	0.3



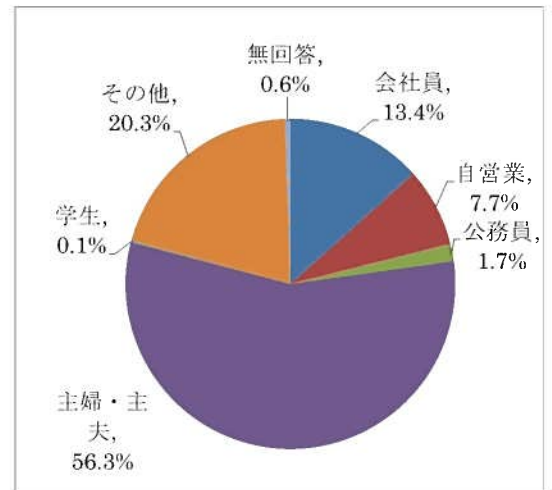
(質問 3) あなたのお住まいの行政区をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
北区	111	7.8	8.5
上京区	93	6.6	6.4
左京区	182	12.8	12.9
中京区	132	9.3	7.4
東山区	38	2.7	5.1
山科区	182	12.8	8.7
下京区	82	5.8	7.0
南区	87	6.1	7.3
右京区	115	8.1	8.6
西京区	161	11.4	10.3
伏見区	235	16.6	17.6
無回答	0	0	0.2



(質問 4) あなたの職業等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	190	13.4	12.7
自営業	109	7.7	9.1
公務員	24	1.7	2.2
主婦・主夫	798	56.3	51.1
学 生	1	0.1	0.5
その他(※)	288	20.3	23.7
無回答	8	0.6	0.7

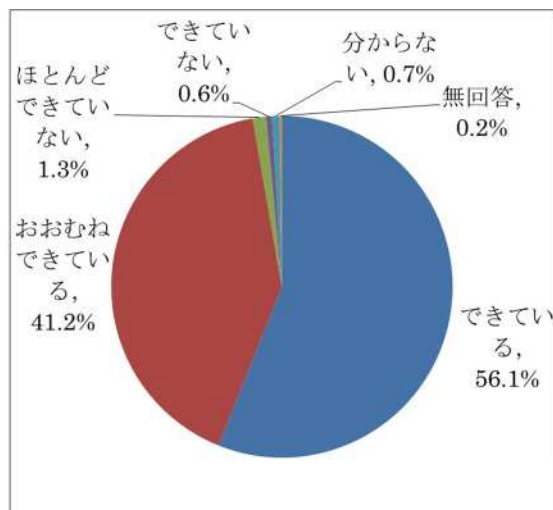


※「その他」の主な回答
「無職」、「パート」など

収集作業

(質問 5) 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	795	56.1	56.4
おおむねできている	584	41.2	40.9
ほとんどできていない	18	1.3	1.0
できていない	8	0.6	0.7
分からない	10	0.7	0.4
無回答	3	0.2	0.7



【質問5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】

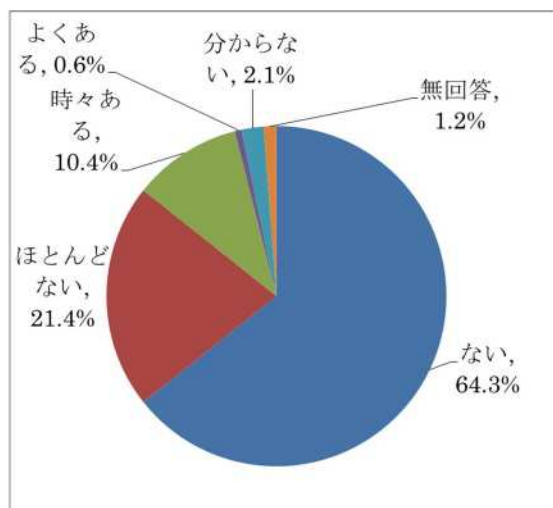
(5-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜主な意見＞

- ・ カラスや猫によって散乱されたものは収集されない。
- ・ 収集前にカラスによって荒らされる。

(質問 6) 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。

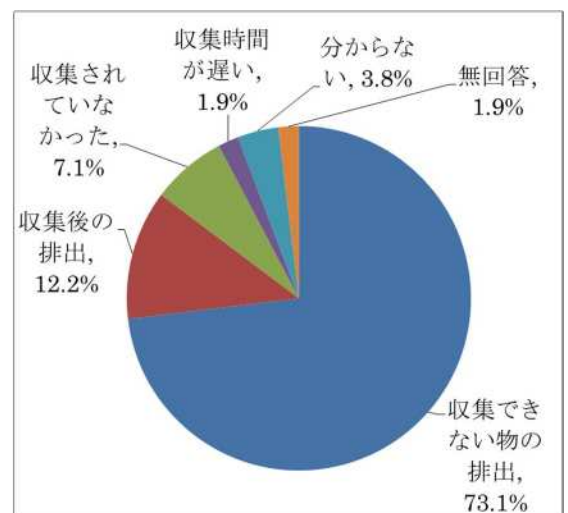
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
ない	912	64.3	68.2
ほとんどない	303	21.4	18.8
時々ある	147	10.4	9.5
よくある	9	0.6	1.1
分からない	30	2.1	1.4
無回答	17	1.2	1.1



【質問6で、「時々ある」「よくある」と答えられた方へ】

(6-2) 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
収集できない物が出されていた、分別が不十分	114	73.1	66.1
ごみ収集が終わってから、出されていた	19	12.2	23.9
収集もれ	11	7.1	5.5
普段から収集時間が遅い	3	1.9	0.9
分からない	6	3.8	1.8
無回答	3	1.9	1.8

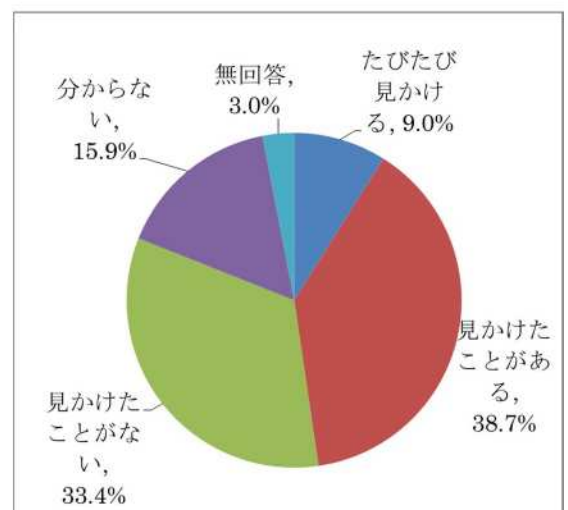


(質問 7) ごみの排出場所で不適正なごみの排出(※)を見かけたことがありますか。

※「不適正なごみの排出」とは・・・

- ・京都市の指定袋以外で出している
- ・「燃やすごみ用」の指定袋に大型ごみを入れて出している
- ・「プラスチック製容器包装」のごみを入れた指定袋にプラスチック製品(ハンガー、おもちゃ、ケース類など)が大量に混じっている など

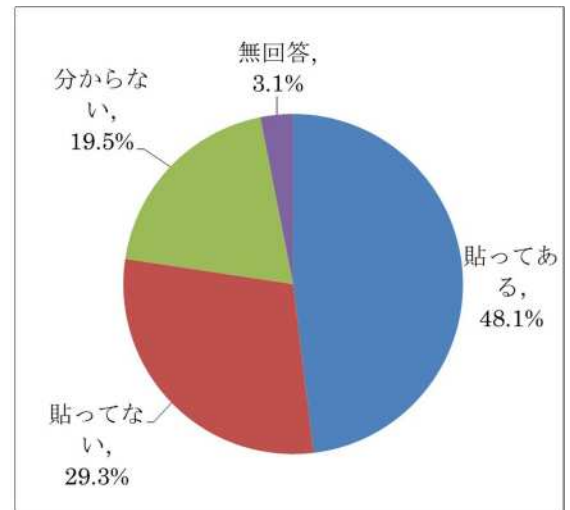
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
たびたび見かける	127	9.0	9.0
見かけたことがある	549	38.7	37.7
見かけたことがない	473	33.4	36.9
分からない	226	15.9	12.6
無回答	43	3.0	3.8



【質問7で「たびたび見かける」「見かけたことがある」と回答された方へ】

(7-2) 京都市では、不適正に排出されたごみには、ごみ袋に収集しない理由を書いた啓発シールを貼り、収集をしていません。不適正なごみの袋にはシールが貼ってありましたか。

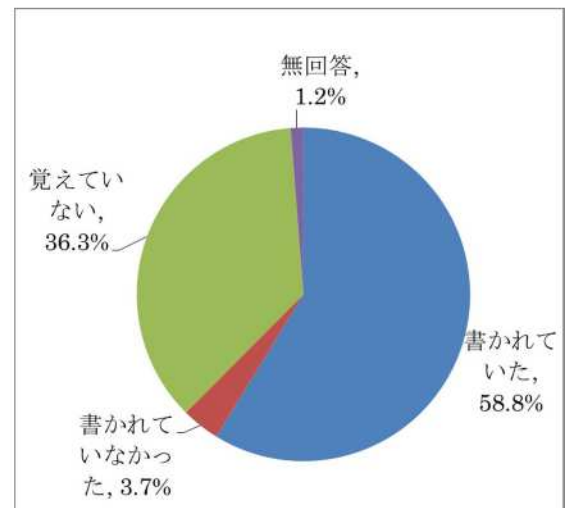
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
貼ってある	325	48.1	45.0
貼ってない	198	29.3	28.5
分からない	132	19.5	21.7
無回答	21	3.1	4.8



【質問7-2で「貼ってある」と回答された方へ】

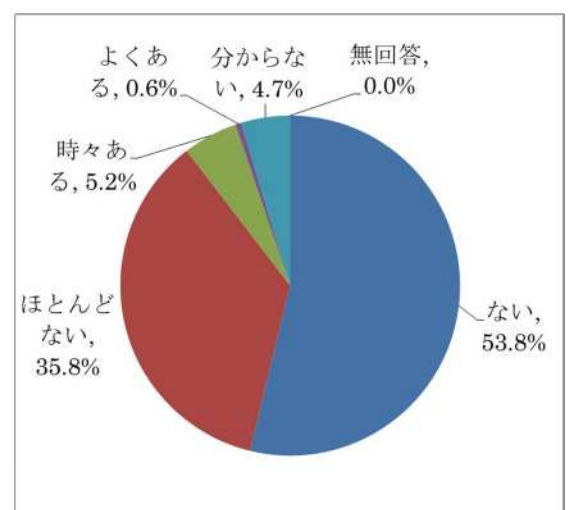
(7-3) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	191	58.8	55.5
書かれていなかった	12	3.7	3.7
覚えていない	118	36.3	39.4
無回答	4	1.2	1.4



(質問 8) 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	763	53.8	55.9
ほとんどない	507	35.8	33.9
時々ある	74	5.2	5.9
よくある	8	0.6	0.4
分からない	66	4.7	3.9
無回答	0	0	0



(8-2) 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

- ・ 収集員がごみを投げ入れており、破れた袋から飛び散っていた。

○ 収集車が原因となっている事例

- ・ 収集車が優先だと思えるような運転をしている。
- ・ 他の車両の妨げになっている。

○ カラスによるごみの飛散が原因となっている事例

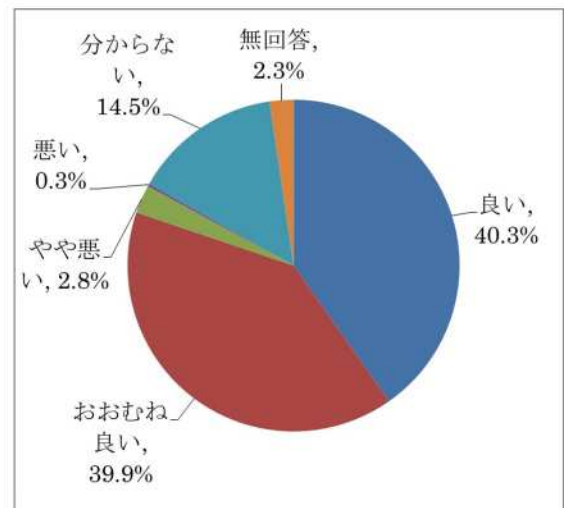
- ・ カラスや猫がごみをあさり、道路に散乱したままになっていた。

○ ごみ集積場所が原因となっている事例

- ・ 道幅が狭いため、ごみが道路をふさいでいる。
- ・ プラごみが軽く、道路の中央部まで飛んできていた。

(質問 9) 収集作業の丁寧さについて、どのように感じますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
良い	571	40.3	40.1
おおむね良い	566	39.9	42.7
やや悪い	39	2.8	1.5
悪い	4	0.3	0.1
分からない	205	14.5	13.2
無回答	33	2.3	2.3



(9-2) 収集作業が良い、悪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＞

良いと感じた理由

○ 収集後の散乱がない

- ・ 散らかっているごみを持参のほうきで掃き掃除をしている場面を見た。

○ 作業がスムーズで良い

- ・ 手ぎわよく収集されており、チームワークが良いと感じた。
- ・ 手早く行っているため、通行の妨げにもならず良い。

○ 収集員の態度が良い

- ・ 作業員さんの態度が気持ち良い、礼儀正しい。

○ カラスネットを片付けてくれる

- ・ カラスネットをきちんとたたんで片付けて下さっている。

<主な意見>

悪いと感じた理由

○ 収集後の散乱が目立つ

- ・ 散乱したごみがそのままになっている。

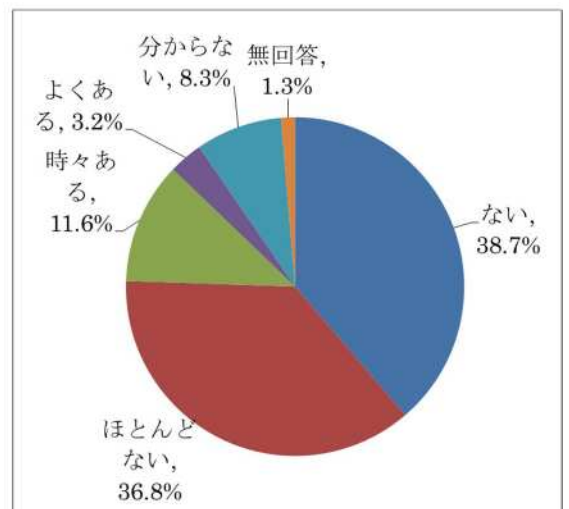
○ 収集員の態度が悪い

- ・ 大声でせわしく放りなげているので、丁寧だと思う要素はない。

安全運転

(質問 10) 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、マナーの悪い運転等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	549	38.7	36.9
ほとんどない	522	36.8	38.2
時々ある	165	11.6	13.2
よくある	46	3.2	2.8
分からない	117	8.3	7.3
無回答	19	1.3	1.5



(10-2) どのような運転であったかを具体的にお聞かせください。

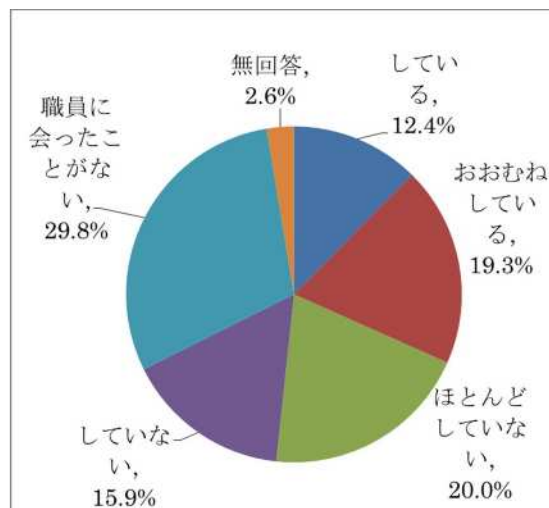
<主な意見>

- ・ スピードの出しすぎ。
- ・ ウィンカーを出さずに車線変更していた。
- ・ 狭い道や、右折、左折する時も速度が落ちない
- ・ 無理な車線変更や割り込みをしていた。

市民サービス

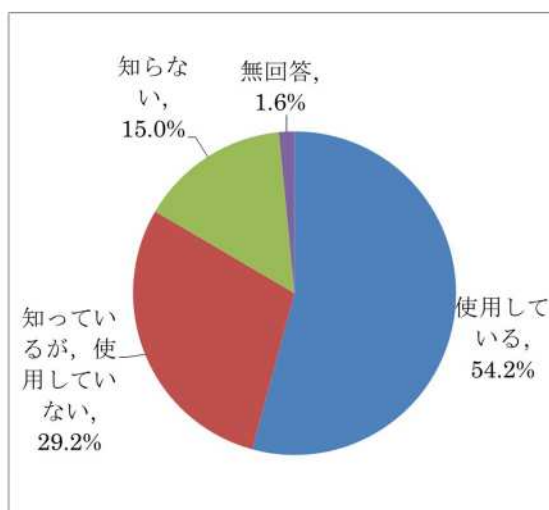
(質問 11) 市民の皆様にごみの収集場所であ会った際、作業員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
している	176	12.4	9.8
おおむねしている	273	19.3	18.7
ほとんどしていない	284	20.0	22.1
していない	226	15.9	16.9
職員に会ったことがない	422	29.8	29.7
無回答	37	2.6	2.8



(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集積場所ごとに、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。

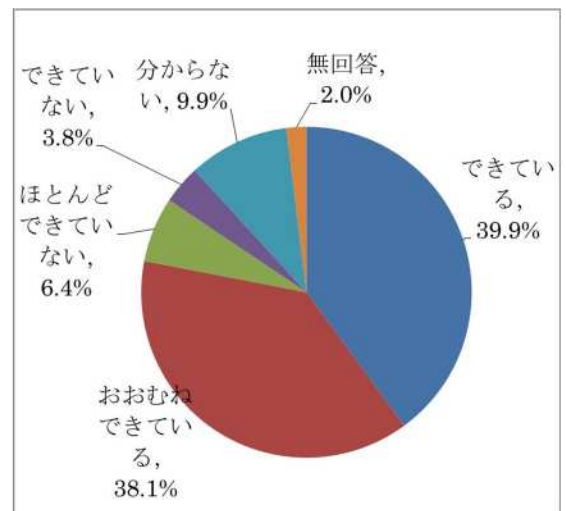
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
使用している	769	54.2	50.0
知っているが、使用していない	414	29.2	30.6
知らない	213	15.0	18.0
無回答	22	1.6	1.4



【質問 12で「使用している」と回答された方へ】

(質問 12-2) 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。

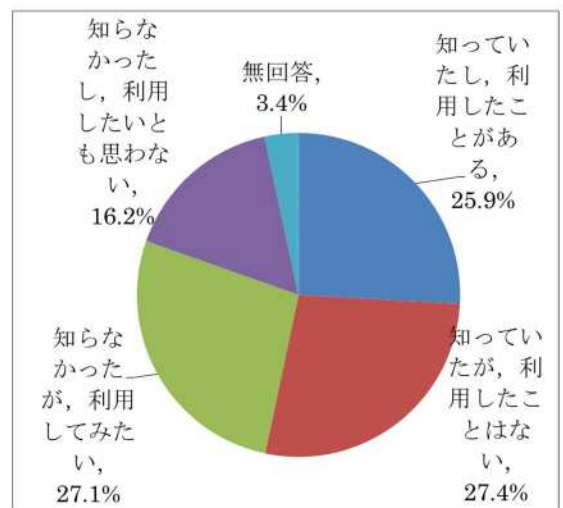
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
できている	307	39.9	39.6
おおむねできている	293	38.1	38.2
ほとんどできていない	49	6.4	6.8
できていない	29	3.8	4.1
分からない	76	9.9	9.8
無回答	15	2.0	1.5



(質問 13) 京都市では、市内7箇所にある「まち美化事務所」を設置しています。まち美化事務所の主な業務は以下のとおりですが、これらの業務を行っていることについて、ご存知ですか。

- 家庭ごみの収集運搬
- ごみの出し方や排出場所、資源物の分別方法など市民からの様々な相談対応
- カラスネットの貸与
- ボランティア清掃等のまちの美化に係る取組支援
- ごみ処理手数料免除対象者用の指定袋の交付（必要とする方のお宅への配送） など

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
知っていたし、利用したことがある	367	25.9	25.2
知っていたが、利用したことはない	389	27.4	28.7
知らなかったが、利用してみたい	384	27.1	27.4
知らなかったし、利用したいとも思わない	230	16.2	14.9
無回答	48	3.4	3.9

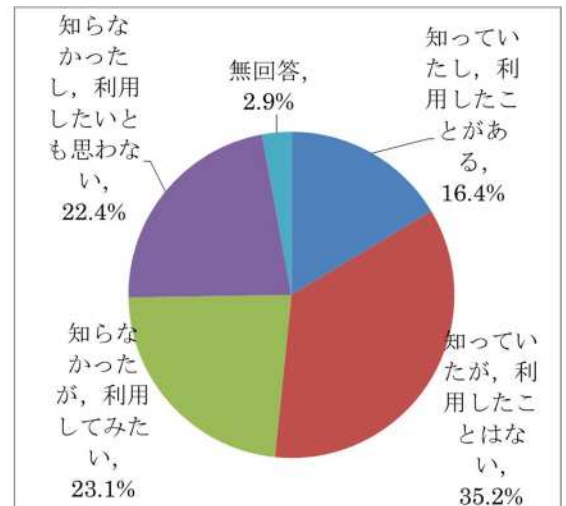


(質問 14) 環境行政の総合窓口として14区役所・支所内に「エコまちステーション」を設置しています。

エコまちステーションの主な業務は以下のとおりですが、これらの業務を行っていることについて、ご存知ですか。

- ごみ減量相談
- コミュニティ回収制度登録団体，使用済てんぷら油回収拠点，地域における生ごみ，落ち葉等堆肥化活動助成事業，資源物回収拠点の拡大
- 地域ごみ減量推進会議の活動支援
- こどもエコライフチャレンジ推進事業
- エコ学区の推進 など

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
知っていたし，利用したことがある	233	16.4	18.2
知っていたが，利用したことはない	499	35.2	31.4
知らなかったが，利用してみたい	328	23.1	24.7
知らなかったし，利用したいとも思わない	317	22.4	22.6
無回答	41	2.9	3.1

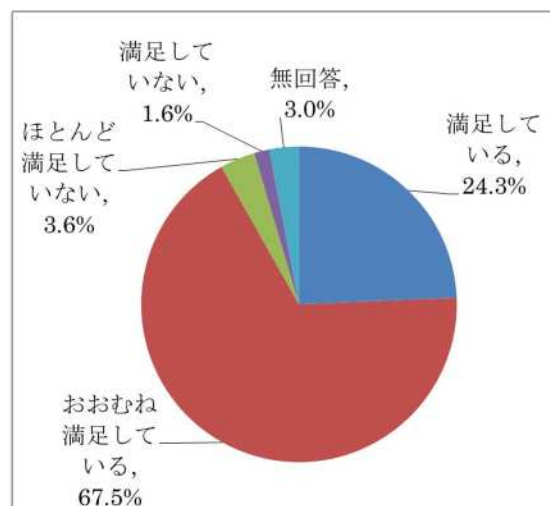


(質問 15) ごみの排出に関して困っていることはどのようなことですか。
(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別方法について 分からないものがある	423	29.8	27.1
集積場所のマナーが悪い	113	8.0	10.6
集積場所まで運べない	19	1.3	1.4
猫やカラス等による散乱	385	27.2	25.3
危険物（薬品類等）の 処分方法が分からない	308	21.7	20.8
その他	148	10.4	9.8
困っていることはない	463	32.7	33.8
無回答	59	4.2	5.0

(質問 16) 京都市のごみ収集全般について満足されていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
満足している	345	24.3	23.7
おおむね満足している	957	67.5	69.3
ほとんど満足していない	51	3.6	2.2
満足していない	22	1.6	1.8
無回答	43	3.0	2.9



ごみの分別や拠点回収に関する意識

(質問 17) 本市では、より一層ごみを減量し、資源・エネルギーの有効利用を図るため、リサイクルできる資源ごみの分別ルールを明確にし、分別を徹底していくことを目指しています。ごみの分別を徹底するために、どのようなことが重要だとお考えですか。(複数回答可)

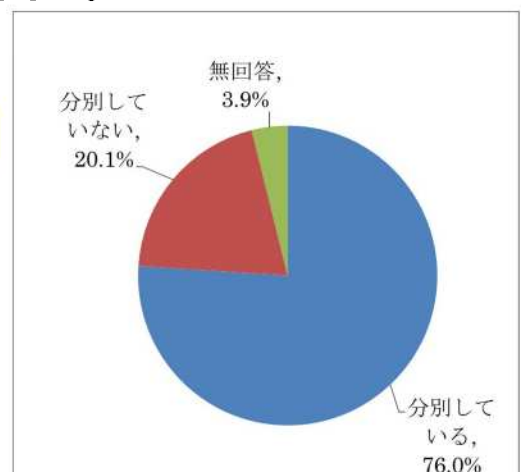
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別ルールの周知・啓発をすること	742	52.3	55.4
市民一人ひとりの意識や習慣を変えていくこと	609	42.9	58.7
身近な場所に資源ごみの回収拠点(機会)があること	461	32.5	44.5
市が分別ルールを守らない方を直接指導すること	162	11.4	15.6
その他	71	5.0	6.8
無回答	51	3.6	4.9

(質問 18) 新聞、ダンボールはどのように排出していますか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
地域の集団回収に出している	587	41.4	40.5
古紙回収業者に出している	903	63.7	59.5
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	26	1.8	1.4
燃やすごみ袋に入れている	82	5.8	4.2
その他	37	2.6	2.2
無回答	13	0.9	1.7

(質問 19) 雑がみ(新聞、ダンボール以外のリサイクルできる紙ごみで、包装紙、紙袋、チラシ、雑誌など)は、分別されていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
分別している	1,078	76.0	69.0
分別せずに、「燃やすごみ」として出している	285	20.1	24.4
無回答	55	3.9	6.6



【質問 19で「分別している」と回答された方へ】

(19-2) 雑がみはどのように排出していますか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
コミュニティ回収などの 地域の集団回収に出している	481	44.6	45.7
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	650	60.3	57.5
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	22	2.0	1.5
「小型金属類・スプレー缶」の 収集日に出している	887	82.3	5.6
その他	19	1.8	2.4
無回答	4	0.4	0

【質問 19で「分別せずに、燃やすごみとして出している」と回答された方へ】
 (19-3) 雑がみを分別していない理由は何ですか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
どういものか よく分からない	133	46.7	44.7
リサイクルできることを 知らなかった	47	16.5	26.1
出し方がわからない	86	30.2	37.9
大してたまらない	95	33.3	28.9
分別が面倒である	93	32.6	17.8
地域の集団回収で 回収してくれない	13	4.6	7.9
古紙回収業者が 回収してくれない	25	8.8	7.1
その他	24	8.4	5.1
無回答	7	2.5	4.7

*雑がみを保管する場所がない、回収日がわからない等

(質問 20) 古着類はどのように排出していますか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
コミュニティ回収に出している	451	31.8	33.4
古紙回収業者に出している	322	22.7	21.4
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	49	3.5	3.4
フリーマーケットで販売している	65	4.6	2.7
古着取扱店等買い取ってもらっている	161	11.4	9.8
燃やすごみとして出している	680	48.0	42.9
その他(*)	149	10.5	10.5
無回答	39	2.8	4.1

*チャリティーに出す、オークション、友人にゆずる、雑巾として使用する等

(質問 21) 生ごみを減量するために取り組まれていることはありますか。

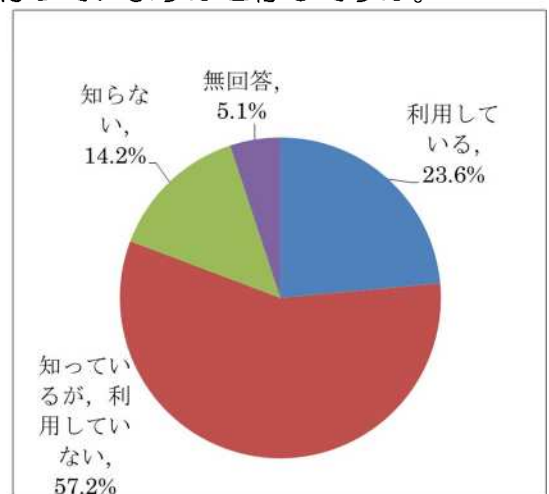
(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
買ったものは使い切っている	735	51.8	52.2
作ったものは、食べきっている	766	54.0	56.0
水切りネット等を使用している	876	61.8	62.6
ひとしぼり水を切っている	446	31.5	—
生ごみ処理機を利用している	27	1.9	2.8
コンポスト容器を利用している	31	2.2	2.2
何もしていない	85	6.0	8.1
その他(*)	36	2.5	3.6
無回答	22	1.6	2.7

*天日で干して乾燥、庭で堆肥にする等

(質問 22) 使用済てんぷら油の回収を、地域の回収拠点(区役所・支所等の行政施設、設置者の軒先等)やスーパーなどで行っていますがご存じですか。

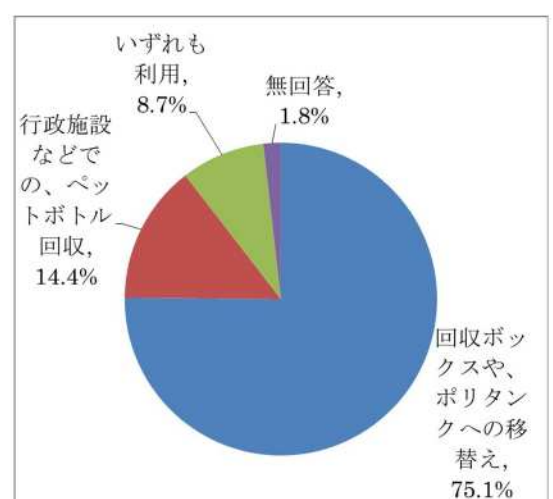
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	334	23.6	28.4
知っているが、 利用していない	811	57.2	55.5
知らない	201	14.2	11.4
無回答	72	8.1	4.7



【質問 22 で「利用している」と回答された方へ】

(22-2) 使用済てんぷら油の回収はどの方式を利用していますか。【新規項目】

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
回収ボックス や、ポリタンク	251	75.1
行政施設などでの ペットボトル回収	48	14.4
いずれも利用	29	8.7
無回答	6	1.8



【質問２２で「知っているが、利用していない」と回答された方へ】
 （２２－３） 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)	回答率 (%)	前年度 回答率
回収拠点が近所にないから	217	26.8	25.7
回収日時と都合が合わないから	160	19.7	18.9
容器ごと回収してもらえないから	51	6.3	8.2
面倒だから	161	19.9	14.2
てんぷら油を使っていないから	381	47.0	49.7
その他	126	15.5	15.8
無回答	15	1.8	0.9

（質問２３） 京都市のごみの減量や分別、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)	回答率 (%)	前年度 回答率
テレビ	67	4.7	4.6
新聞（一般紙）	167	11.8	11.3
市民しんぶん	1,066	75.2	72.3
回覧板	804	56.7	56.8
京都市が作成するチラシ	559	39.4	37.4
京都市のホームページ	84	5.9	4.9
知 人	84	5.9	3.6
それらの情報には興味がない	27	1.9	1.4
その他（＊）	38	2.7	2.3
無回答	24	1.7	4.2

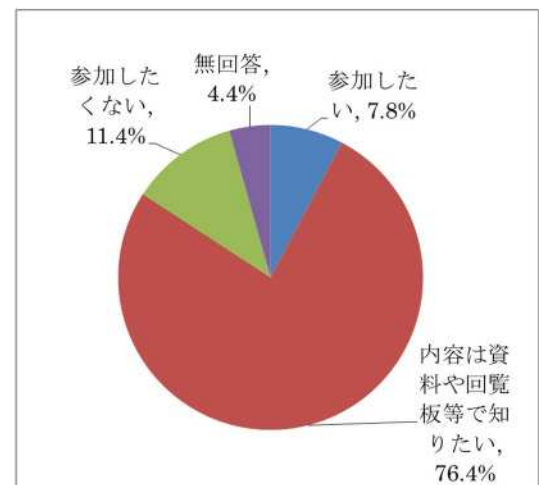
＊ごみのハンドブック，ラジオ等

(質問 24) 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ですか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
ごみの減量方法	263	18.5	19.0
ごみの分別方法	600	42.3	40.8
資源物の回収拠点	465	32.8	33.1
資源物の再資源化の流れ	330	23.3	25.0
京都市が行っている助成制度	362	25.5	23.8
その他	48	3.4	3.2
無回答	212	15.0	16.6

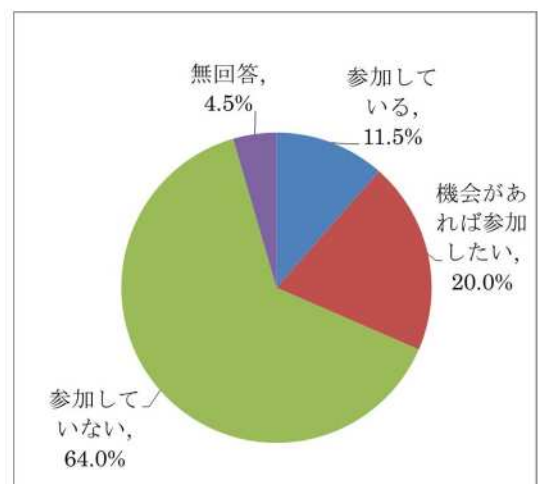
(質問 25) 京都市が開催する、お住まいの地域(学区単位、町内会単位等)でのごみ減量や分別、リサイクルに関する説明会や意見交換会に参加したいですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
参加したい	110	7.8	9.5
参加はしないが、内容は資料や回覧板等で知りたい	1084	76.4	75.2
参加したくない	162	11.4	9.3
無回答	62	4.4	6.1



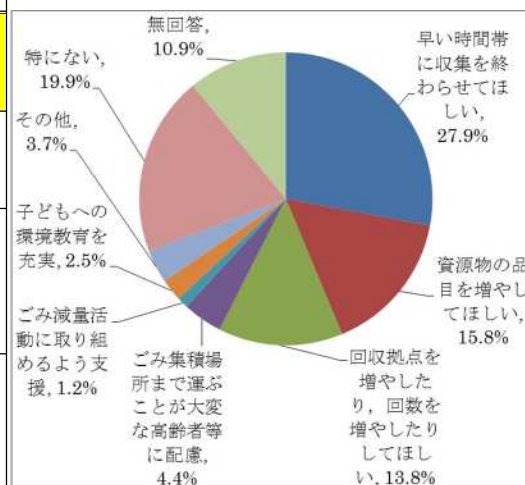
(質問 26) お住まいの地域で、自主的に行われているごみの減量や分別、リサイクルを目的とした活動や取組に参加していますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
参加している	163	11.5	12.7
参加していないが、機会があれば参加したい	284	20.0	21.2
参加していない	907	64.0	59.0
無回答	64	4.5	7.0



(質問 27) 京都市のごみの収集や分別などについて、希望することは何ですか。
(当てはまるものから順に、数字を記入してください)

選択肢	優先順位が1位		
	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
早い時間帯に収集を 終わらせてほしい	396	27.9	27.4
資源物の品目を 増やしてほしい	224	15.8	16.4
回収拠点を増やしたり、 回数を増やしたりして ほしい	195	13.8	11.4
ごみ集積場所まで 運ぶことが大変な 高齢者等に配慮	62	4.4	5.6
ごみ減量活動に 取り組めるよう支援	17	1.2	1.2
子どもへの環境教育を 充実	35	2.5	3.2
その他	52	3.7	2.2
特にない、現状のまま	282	19.9	19.8
無回答	155	10.9	12.9



自由意見

（質問 28） 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519件】

収集について【151件】

- 収集品目について【46件】
 - ・ 雑がみの回収を月2回にしてほしい。
 - ・ ダンボールを回収してほしい。
 - ・ 定期収集品目を増やしてほしい。
- 収集場所について【25件】
 - ・ ごみに対する責任感を持たせるため、各戸収集をしてほしい。
 - ・ 世帯数に対して収集場所が少ないので、増やしてほしい。
- 収集時間を早くしてほしい【22件】
 - ・ 夏は臭いがひどいので、早く収集してほしい。
 - ・ 猫やカラスの被害を防ぐために、早めに収集してほしい。
- カラスネットについて【19件】
 - ・ 手続きを簡素化してほしい。
 - ・ カラスネットが破れやすいので、改良してほしい。
- 移動式拠点回収の場所と回数を増やしてほしい【12件】
- 不適正排出物について【11件】
 - ・ 放置されたままになるので、すぐに回収してほしい。
- 収集時間を一定にしてほしい【9件】
- 収集時間を遅くしてほしい【4件】
- 収集が雑である【3件】
 - ・ 収集後にごみが散らかっている。

運転について【17件】

- 収集車の運転マナーが悪い【7件】
- 安全運転を心掛けてほしい【5件】
- スピードの出し過ぎ【4件】
- 委託業者の運転が荒い【1件】

有料指定袋について【35件】

- 値段が高い【25件】
- 破れやすい【6件】
- 有料化財源の使途が知りたい【2件】
 - ・ ごみ袋の料金が、何に使われているか知りたい。
- 値段を上げて分別を促すべき【1件】
- ごみ袋を記名制にして責任感を持たせるべき【1件】

分別について【39件】

- 分かりにくい【26件】
 - ・ プラスチックの分別がわかりにくい。
 - ・ 分別項目が増えて、わかりにくい。
- 分別項目を増やしてほしい。【6件】
- 分別している意味を教えてください【4件】
 - ・ 分別したものは、どのように活用されているのか。
- 分別項目を減らしてほしい。【3件】

広報について【46件】

- ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである【32件】
 - ・ 若い人や転入者などごみの分別についてわからない人に、正しいごみの出し方を知ってもらうための啓発・広報活動をしてほしい。
 - ・ マナーが悪い人が多い。意識を高めるために、啓発活動を行ってほしい。
 - ・ 外国の方のマナーが悪い。
- ごみ処理の過程が知りたい【7件】
 - ・ ごみ処理やりサイクルの過程を知ることのできる気がする。
- マニュアルの改訂版を作してほしい【7件】
 - ・ 常に新しい施策が始まるので、年に1度は改訂してほしい。

市民対応【149件】

- 日々の業務に感謝している【136件】
 - ・ どんな天候の日も、変わらず回収して頂き心より感謝している。
 - ・ 職員の態度が昔に比べ大変良くなっている。
 - ・ 優しい方も多く、パッカー車に子どもが手をふると、笑顔で返してくれた。市民が親しみをもてるイベントなどで、身近に感じることができた。
- 職員に対する苦情【13件】
 - ・ 一部の方の雑な行動で、全体の印象が悪く感じる。

その他【82件】

- ・ カラスネット以外にも、カラスや猫の対策を考えてほしい。
- ・ 市内各所に雑がみや資源物等の回収BOXを設置してほしい。
- ・ 大型ごみの手数料金が安い。
- ・ 不法投棄の対応・対策をしっかりと欲したい。

(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5 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
	直営	55.2%	41.9%	1.2%	0.6%	0.7%	0.4%
	委託	57.2%	40.3%	1.3%	0.5%	0.7%	0.0%
質問6 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
	直営	65.4%	20.0%	10.0%	0.7%	2.3%	1.5%
	委託	62.8%	23.2%	10.9%	0.5%	1.8%	0.8%
質問6-2 「質問6」の理由		収集できない ものの排出	収集後の排 出	収集もれ	収集時間が 遅い	分からない	無回答
	直営	75.0%	11.4%	6.8%	1.1%	4.5%	1.1%
	委託	69.6%	13.0%	7.2%	2.9%	2.9%	4.3%
質問7-2 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		
	直営	50.0%	29.2%	18.1%	2.7%		
	委託	45.8%	29.4%	21.2%	3.6%		
質問7-3 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		
	直営	61.3%	3.2%	33.3%	2.2%		
	委託	53.8%	4.2%	39.2%	2.8%		
質問8 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
	直営	53.7%	34.9%	4.8%	0.5%	4.2%	1.9%
	委託	48.7%	36.8%	5.8%	0.7%	5.3%	2.8%
質問9 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
	直営	42.6%	38.9%	2.6%	0.2%	13.2%	2.5%
	委託	37.2%	41.3%	3.0%	0.3%	16.1%	2.1%
質問10 京都市のごみ収集車 のスピード超過や無理 な車線変更、マナーの 悪い運転等を見たこ 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
	直営	39.4%	36.7%	13.1%	2.6%	7.3%	1.0%
	委託	37.8%	37.0%	9.7%	4.1%	9.5%	1.8%
質問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。		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
	直営	12.8%	21.0%	18.8%	15.4%	30.1%	1.9%
	委託	11.8%	16.9%	21.7%	16.6%	29.3%	3.6%
質問12-2 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
	直営	41.0%	38.1%	7.9%	3.5%	7.7%	1.8%
	委託	38.4%	38.1%	4.1%	4.1%	13.0%	2.2%
質問16 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	
	直営	24.1%	67.9%	4.1%	1.2%	2.7%	
	委託	24.7%	66.9%	3.0%	2.0%	3.5%	

2 アンケート・セルフチェック比較表と今後の取組

アンケート設問内容	アンケート調査結果				セルフチェック項目		セルフチェック結果		備考（分析）	今後の取組								
（基本項目）			（26年版）	（27年版）	（基本項目）		（3. できている～0. できていない）											
（設問5） 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	直営	97%	97%	収集中、ごみが散乱しないよう注意しているか。		直営	2.8	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97％以上を占めていることから、市民の意識との差異は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さらに満足していただけるよう努めていく。								
		委託	98%	98%			委託	2.9										
	ほとんどできていない できていない	直営	2%	2%			直営	収集漏れののないよう収集されているか。			2.8	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85％以上を占めた。 また、設問6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85％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り、今後も市民の皆様にさらに満足していただけるよう努めていく。					
		委託	1%	2%			委託				2.9							
（設問6） 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	直営	86%	85%	収集漏れののないよう収集されているか。	直営	2.8		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85％以上を占めた。 また、設問6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85％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り、今後も市民の皆様にさらに満足していただけるよう努めていく。								
		委託	88%	86%		委託	2.9											
	よくある・時々ある	直営	11%	11%		不適正シール貼付の徹底及び周知	袋違いへの貼付	直営			2.6	27年10月に施行した「しまつのこころ条例」により分別を義務化しており、条例施行前にはごみ排出定点（6、138箇所）において、職員が直接、周知啓発を行うなど分別の促進に努めるとともに、委託業者に対しては条例に関する説明会等により本市から丁寧な指導を行った。 アンケート結果では不適正に排出されたごみ袋に啓発シールが「貼ってある」という割合が、前年と比較すると直営、委託ともに上がっていることから、上述の取組を通じて、職員及び委託業者の分別啓発に対する意識が向上したものと考えられる。 セルフチェックでは、不適正シールの貼付に対する評価に、直営と委託で大きな違いはなく、アンケート設問7－2の結果においても、貼ってあるという回答が直営と委託で極端な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、ほぼ同じ水準で啓発を行っていると考えられる。	現在のところ、徹底した啓発を繰り返すことで、燃やすごみ量は減少している一方で、資源ごみ量は増加しており、着実に分別が促進されている。 条例施行後、市民からの分別方法の問合せや相談が増加しており、引き続き、丁寧な説明を行うことで適正な排出を促すとともに、一見して明らかに分別が不十分なごみ袋が排出された場合に、不適正シールを貼付し残置するなど啓発を行っていく。					
		委託	10%	11%				委託			2.6							
（設問7－2） ごみの排出場所において、不適正に排出されたごみ袋に啓発シールが貼ってあったか。	貼ってある	直営	48%	50%	不適正シール貼付の徹底及び周知			分別不十分への貼付	直営	2.7	27年10月に施行した「しまつのこころ条例」により分別を義務化しており、条例施行前にはごみ排出定点（6、138箇所）において、職員が直接、周知啓発を行うなど分別の促進に努めるとともに、委託業者に対しては条例に関する説明会等により本市から丁寧な指導を行った。 アンケート結果では不適正に排出されたごみ袋に啓発シールが「貼ってある」という割合が、前年と比較すると直営、委託ともに上がっていることから、上述の取組を通じて、職員及び委託業者の分別啓発に対する意識が向上したものと考えられる。 セルフチェックでは、不適正シールの貼付に対する評価に、直営と委託で大きな違いはなく、アンケート設問7－2の結果においても、貼ってあるという回答が直営と委託で極端な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、ほぼ同じ水準で啓発を行っていると考えられる。			現在のところ、徹底した啓発を繰り返すことで、燃やすごみ量は減少している一方で、資源ごみ量は増加しており、着実に分別が促進されている。 条例施行後、市民からの分別方法の問合せや相談が増加しており、引き続き、丁寧な説明を行うことで適正な排出を促すとともに、一見して明らかに分別が不十分なごみ袋が排出された場合に、不適正シールを貼付し残置するなど啓発を行っていく。				
									委託	2.6								
		委託	40%	46%		収集対象外（大型等）への貼付	直営		2.7									
							委託		2.7									
	（設問8） 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	直営	89%			89%	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。）	直営	2.8		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は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さらに満足していただけるよう努めていく。					
			委託	91%			86%		委託	2.9								
		よくある・時々ある	直営	7%		5%	（安全運転）		（設問10） 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。	無理な追い越し、割り込み、車線変更をしていないか。					直営	2.8	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％以上と、市民から一定の評価をされており、運転マナーの水準を維持できている。 一方、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もあり、まだ改善の余地のある項目である。	これまで、直接的に事故の未然防止に効果のあるものとして、デジタルタコグラフとバックモニターを設置しており、加えて来年度からドライブレコーダーを導入・運用し、安全意識及び運転技術の維持向上、ひいては市民サービスの向上を図る。 また、事案がある場合は詳細に調査し、現場職員へフィードバックしたうえで、注意喚起又は指導を通じて再発防止に取り組んでいる。 今後についても、アンケートの結果を意識し、市民の皆様に満足していただけるよう、引き続き、安全運転対策に努める。
			委託	6%		6%									委託	2.9		
（設問10） 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	直営	74%	76%	無理な追い越し、割り込み、車線変更をしていないか。	直営		2.8			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％以上と、市民から一定の評価をされており、運転マナーの水準を維持できている。 一方、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もあり、まだ改善の余地のある項目である。	これまで、直接的に事故の未然防止に効果のあるものとして、デジタルタコグラフとバックモニターを設置しており、加えて来年度からドライブレコーダーを導入・運用し、安全意識及び運転技術の維持向上、ひいては市民サービスの向上を図る。 また、事案がある場合は詳細に調査し、現場職員へフィードバックしたうえで、注意喚起又は指導を通じて再発防止に取り組んでいる。 今後についても、アンケートの結果を意識し、市民の皆様に満足していただけるよう、引き続き、安全運転対策に努める。						
		委託	77%	75%		委託		2.9										
	よくある・時々ある	直営	18%	16%		（丁寧な作業）	（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。	作業員は市民に対し、あいさつや声かけができているか。	直営	2.8			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30％程度であった。 数字に大きな変化がない原因として、職員に会ったことがない方や、会ったことがある方の中でも収集作業の場所から離れた場所で職員の作業状況を見た方も含まれているため、低い数字のままになっていると思われる。	今後についても、引き続き、収集作業中に集積場所等におられる市民の方と接する場合は、周囲の安全確認をしたうえで、状況に応じて積極的にあいさつや声かけを励行し、市民との関係をより良いものにしていく。				
		委託	13%	14%					委託	2.9								
（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。	している おおむねしている	直営	29%	34%	作業員は市民に対し、あいさつや声かけができているか。				直営	2.8	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30％程度であった。 数字に大きな変化がない原因として、職員に会ったことがない方や、会ったことがある方の中でも収集作業の場所から離れた場所で職員の作業状況を見た方も含まれているため、低い数字のままになっていると思われる。	今後についても、引き続き、収集作業中に集積場所等におられる市民の方と接する場合は、周囲の安全確認をしたうえで、状況に応じて積極的にあいさつや声かけを励行し、市民との関係をより良いものにしていく。						
		委託	28%	29%					委託	2.9								
	ほとんどしていない していない	直営	39%	34%		作業員は市民に対し、あいさつや声かけができているか。	作業員は市民に対し、あいさつや声かけができているか。	直営	2.8	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30％程度であった。 数字に大きな変化がない原因として、職員に会ったことがない方や、会ったことがある方の中でも収集作業の場所から離れた場所で職員の作業状況を見た方も含まれているため、低い数字のままになっていると思われる。			今後についても、引き続き、収集作業中に集積場所等におられる市民の方と接する場合は、周囲の安全確認をしたうえで、状況に応じて積極的にあいさつや声かけを励行し、市民との関係をより良いものにしていく。					
		委託	40%	38%				委託	2.9									
（設問12－2） 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	直営	76%	79%	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。			直営	2.7		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。カラスネットを使用している方を対象として、片付けができている・おおむねできているという回答は77％以上を占めている。 市民の意識との差異は見られない項目であることから、カラスネットの片付けが職員の意識に定着しており、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り、今後も引き続き、市民の皆様にさらに満足していただけるよう努めていく。 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は、職員へ内容を伝え、丁寧な作業の励行を行う。						
		委託	81%	77%				委託	2.8									
	ほとんどできていない できていない	直営	12%	12%		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。	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。	直営	2.7	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。カラスネットを使用している方を対象として、片付けができている・おおむねできているという回答は77％以上を占めている。 市民の意識との差異は見られない項目であることから、カラスネットの片付けが職員の意識に定着しており、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り、今後も引き続き、市民の皆様にさらに満足していただけるよう努めていく。 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は、職員へ内容を伝え、丁寧な作業の励行を行う。					
		委託	9%	8%				委託	2.8									

まち美化事務所などにおけるごみ減量の取組について

1 ごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」施行に係る周知・啓発

2R（ごみになるものを作らない・買わない「リデュース」と再使用する「リユース」）と、分別・リサイクルの促進の2つを柱とした、ごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」を平成27年10月1日から施行した。

施行に当たっては、市民しんぶんやごみの減量と分別・リサイクルに関する総合情報サイト「京都ごみネット」の開設、ターミナル駅での街頭啓発等、様々な広報を展開したほか、まち美化事務所の職員のマンパワーを活かし、6千箇所を超えるごみ排出定点や地域における資源物回収、各種イベント等を利用した周知・啓発を実施した。

条例施行後、市民からの分別方法の問合せや相談が増加しており、丁寧な説明を行うことで適正な排出を促すとともに、一見して明らかに分別が不十分なごみ袋が排出された場合に、不適正シールを貼付し残置するなど啓発を行っている。

徹底した啓発を繰り返すことで、ごみ量（家庭ごみ＋事業ごみ）は条例施行後の4箇月間は△6.6%と、条例施行前の対前年度比△3.8%を大きく上回るペースで減少している。

家庭から排出されるごみについては、「燃やすごみ」が平成27年度は対前年度比△3.9%のペースで減量が進んでいる一方、資源ごみである、缶・びん・ペットボトルは2.5%増加するとともに、プラスチック製容器包装については、さらに高い7.9%の増加率となっており、着実に分別が促進されている。

2 ごみ減量の取組

(1) コミュニティ回収等の拡大

多様なごみ分別、リサイクル機会の拡大を図るため、「コミュニティ回収制度」を実施するなど、町内会等の地域団体が、ごみの発生抑制や資源物回収の意義をお互いに認識し合い、古紙や缶・びんなどの資源を自主的、継続的に回収してリサイクルできるよう、支援を行っている。

ア 助成制度開始・・・平成18年度

イ 取組の強化

平成26年6月から開始した雑がみ分別・リサイクルの全市展開に併せて、雑がみを必須の回収品目とするともに、まち美化事務所による地域アプローチを強化し、実施団体数や参加世帯の増加を図ることで、資源物のリサイクルの推進を目指している。

ウ 過去5年間の実績

年度	23	24	25	26	27
コミュニティ	1,981	2,041	2,142	2,505	2,671

回収等実施団体数				(2,408)	(2,575)
回収量（t）	18,986	19,067	19,398	20,916	集計中

※ 平成27年度は、1月末実績

※ 団体数のうち（）内の数字は、助成制度を利用している登録団体数

※ 回収量は、登録団体の回収量の合計

(2) 使用済てんぷら油回収のペットボトル回収の実施

使用済てんぷら油の回収量を増加させるため、従前からのポリタンクでの回収に加え、区役所・支所等の行政施設、小学校等教育施設、商業施設及びマンション等集合住宅においてペットボトル回収を実施しており、まち美化事務所による拡大の働きかけを行っている。

ア 取組開始時期・・・平成26年11月

イ 回収実績

年度	実施箇所数	回収量（L）
26	152	3,714
27	225	14,328

※ 平成27年度は、1月末実績

(3) 古着類、古紙（新聞・ダンボール）・雑がみの拠点回収

ア 回収開始時期

	古着類	古紙・雑がみ
まち美化事務所(7箇所)	平成23年11月	平成24年8月
エコまちステーション(14箇所)	平成24年8月 (月2回)	平成24年8月 (月2回)
上京リサイクルステーション	平成22年4月	平成23年3月

イ 過去5年間実績（上記22箇所の合計）

年度	23	24	25	26	27
古紙・雑がみ（t）	33	87	257	371	604
古着類（t）	47	109	130	141	172

※ 平成25年度は、「包装紙等の雑がみの分別リサイクルの拡大に向けた社会実験」による回収量を含む。（平成25年7月～平成26年3月：62t）

※ 平成26年6月から開始した、「小型金属類・スプレー缶」の定点収集日での回収（水曜回収）分を含む。（平成26年度：29t，平成27年度：189t）

※ 平成27年度は、1月末実績

(4) 移動式拠点回収の実施

まち美化事務所が学校や公園など、市民の皆様の身近な場所に出向き、資源物と石油類等の有害・危険ごみの回収を行っている。

〈事業イメージ〉

		26年度	27年度	28年度
A学区	資源物回収18品目	○	○	○
	有害・危険ごみ5品目	○	-	○
B学区	資源物回収18品目	○	○	○
	有害・危険ごみ5品目	-	○	-

〈回収量〉

(単位：kg)

			平成26年度			平成27度(1月末時点)		
			有害・危険ごみ及び資源物の回収	資源物回収	総計	有害・危険ごみ及び資源物の回収	資源物回収	総計
実施回数			105	139	244	98	284	382
来場者数			11,039	2,685	13,724	8,425	6,759	15,184
資源物	① 古紙類		6,919.5	2,704.2	9,623.7	8,325.8	4,337.2	12,663.0
	② 雑がみ		2,287.5	811.3	3,098.8	2,345.9	4,914.1	7,260.0
	③ 紙パック		160.9	54.2	215.2	101.1	120.8	221.9
	④ 使用済てんぷら油		1,822.2	318.2	2,140.5	1,202.5	1,079.7	2,282.2
	⑤ 古着類		17,592.0	3,686.5	21,278.5	11,624.0	11,046.7	22,670.7
	⑥ 乾電池		2,300.2	1,164.2	3,464.4	2,406.4	2,965.5	5,371.9
	⑦ ボタン電池		20.5	3.8	24.3	71.8	102.9	174.7
	⑧ 充電式電池		97.5	25.5	123.0	97.3	127.2	224.5
	⑨ 蛍光管		1,587.9	626.5	2,214.4	1,464.8	1,912.2	3,377.0
	⑩ 水銀体温計・水銀血圧計		18.9	9.9	28.8	31.2	29.7	60.8
	⑪ 小型家電		3,293.1	687.5	3,980.6	7,084.5	5,694.8	12,779.3
	⑫ 記憶媒体類		6,783.8	2,899.3	9,683.1	8,089.6	7,912.9	16,002.5
	⑬ インクカートリッジ		427.2	58.8	485.9	220.6	191.8	412.4
	⑭ リュースびん		1,639.8	358.8	1,998.6	840.1	875.4	1,715.5
	⑮ 刃物類		476.8	167.8	644.6	456.4	634.7	1,091.1
	⑯ 使い捨てライター		363.4	89.7	453.1	232.7	177.5	410.1
	⑰ 陶磁器製の食器		8,885.3	3,827.2	12,712.5	8,982.2	11,666.1	20,648.3
	⑱ せん定枝		4,570.0	1,447.0	6,017.0	5,660.0	2,950.1	8,610.1
	計		59,246.6	18,940.3	78,186.9	59,236.9	56,739.3	115,976.1
有害・危険ごみ	石油類		5,962.6		5,962.6	4,858.6		4,858.6
	医薬品・農薬		1,301.3		1,301.3	1,159.2		1,159.2
	化学薬品・塗料・ワックス・絵の具		5,686.7		5,686.7	5,151.4		5,151.4
	洗浄剤		2,262.1		2,262.1	1,229.8		1,229.8
	中身の入ったカセットボンベ・スプレー缶		5,334.6		5,334.6	-		0.0
	計		20,547.3		20,547.3	12,398.9		12,398.9
総計			79,793.9	18,940.3	98,734.2	71,635.7	56,739.3	128,375.0

平成 27 年 4 月 1 日
京 都 市

平成 26 年度の業務履行に対する評価及び意見について（まとめ）

平成 27 年 3 月 20 日開催の第 10 回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、平成 26 年に実施した「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、各委員から平成 26 年度の業務履行に対する評価や意見をいただいた。

アンケート調査結果などから、これまでの様々な取組を前向きに評価していただいたが、課題に対する意見は次のとおりであり、今後のごみ収集業務の改善に活かしていく。

意見 1：地域や大学と連携した更なるごみ減量活動の推進

ごみ減量を加速させるため、市民しんぶんなど既存の媒体による周知啓発のみならず、まち美化事務所等が中心となり、町内会をはじめとする地域住民や大学と連携した取組を推進すること。

併せて、ごみ減量に伴う財政効果をはじめとした取組の成果をしっかりと市民に伝えること。

意見 2：分別義務化に向けた周知啓発の推進

この度改正された「京都市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例」は、分別の義務化など市民に一定の負担を生じさせるものである。一方で、条例改正は市民のライフスタイルの転換を促すものであり、ごみ減量により市民が経済的なメリットを享受することにつながる。

条例改正による分別の義務化は、単に負担を強いるものではなく、経済的なメリットも享受できるということを積極的に市民に周知すること。

意見 3：燃やすごみ完全午前収集の実現

ごみの早い時間帯での収集に対するニーズは、市民アンケート結果からみても大きい。

京都市は「ごみ収集処理業務の更なる改革策」において、燃やすごみの完全午前収集を平成 28 年度に実現するという高い目標を掲げているが、そのためには更なるごみ減量が求められる。

収集時間帯を早くするため、ごみ減量と収集の効率化の好循環を生み出すための施策を充実させること。

意見 4：安全運転に向けた取組

安全運転に向けた職員への研修を継続的に実施すること。

また、安全運転・安全作業に関する実効性のある取組を推進すること。

「平成26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 地域や大学と連携した更なるごみ減量活動の推進

ごみ減量を加速させるため、市民しんぶんなど既存の媒体による周知啓発のみならず、まち美化事務所等が中心となり、町内会をはじめとする地域住民や大学と連携した取組を推進すること。

併せて、ごみ減量に伴う財政効果をはじめとした取組の成果をしっかりと市民に伝えること。

市民との協働によるごみ減量を推進するため、あらゆる機会を捉えた、分かりやすい周知・啓発に努めるとともに、まち美化事務所やエコまちステーションを中心とした地域との細やかな連携を広げることにより、地域密着型のごみ減量の取組を推進している。

とりわけ、コミュニティ回収等の拡大や使用済てんぷら油の回収の拡大など、地域の自主的なごみ減量に係る取組の積極的な周知・啓発や支援を行うとともに、移動式拠点回収や地域のイベント等の機会を利用し、平成27年10月に施行したごみ半減をめざす「しまつのこころ条例（※）」の柱である、「2Rの促進」と「ごみの分別・リサイクルの促進」の周知・啓発に努めている。

また、ごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」において、学生へのごみの減量方法・分別ルール of 周知・啓発を市内各大学の義務とし、本市において新入生を対象とした2Rと分別・リサイクルについてまとめた啓発チラシを作成し、大学に配布するなど、大学との連携を進めている。

本市ホームページや有料化財源の使い道に係るリーフレット、さらには市民しんぶん区版に挟み込むチラシを新たに作成するなどして、ごみ減量に伴う財政効果をはじめとした取組の成果について周知している。

（※）京都市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例の愛称

2 意見2 分別義務化に向けた周知啓発の推進

この度改正された「京都市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例」は、分別の義務化など市民に一定の負担を生じさせるものである。一方で、条例改正は市民のライフスタイルの転換を促すものであり、ごみ減量により市民が経済的なメリットを享受することにつながる。

条例改正による分別の義務化は、単に負担を強いるものではなく、経済的なメリットも享受できるということを積極的に市民に周知すること。

改正条例の施行に当たり、市民への周知啓発を目的として、市民しんぶんや市バス・地下鉄広告、ターミナル駅での街頭啓発など様々な工法の実施、行政区単

位・学区単位・町内会単位等での説明会開催のほか、6千箇所を超えるごみ排出定点での周知啓発を実施してきた。

これらの周知啓発の際には、ごみの減量及び分別の徹底により、ごみ袋をサイズダウンでき、負担の軽減につながることや、年間261億円（平成26年度）にもなる、ごみ処理経費の削減による市予算の有効活用につながることを積極的に発信している。

3 意見3 燃やすごみ完全午前収集の実現

ごみの早い時間帯での収集に対するニーズは、市民アンケート結果からみても大きい。

京都市は「ごみ収集処理業務の更なる改革策」において、燃やすごみの完全午前収集を平成28年度に実現するという高い目標を掲げているが、そのためには更なるごみ減量が求められる。

収集時間帯を早くするため、ごみ減量と収集の効率化の好循環を生み出すための施策を充実させること。

ごみ減量施策について、ピーク時からのごみ半減に向けて「しまつのこころ条例」を平成27年10月に施行し、とりわけ、分別・リサイクルの促進については、雑がみなど、資源ごみの分別を義務化したところであり、引き続き、コミュニティ回収など、市民、事業者の皆様の主体的な分別・リサイクルを促進する仕組みを拡充・強化し、更なるごみ減量・分別を推進している。

そのうえで、収集運搬に関する知識やノウハウが培われたまち美化事務所職員の「現場力」を総結集し、効率的かつ効果的な収集運搬計画を企画立案し、平成28年度のできるだけ早期の実施に向け、収集コストを増加させることなく実現できる方策について、引き続き、検討を行う。

4 意見4 安全運転に向けた取組

安全運転に向けた職員への研修を継続的に実施すること。

また、安全運転・安全作業に関する実効性のある取組を推進すること。

安全運転に向けた取組として、所轄警察署と連携した交通安全研修や専門教育機関のインストラクターによる安全運転実技研修や収集コース現場での通行指導を実施している。

また、事故発生時の状況確認・証拠保全はもとより、交通事故防止及び運転技術維持向上の観点から、平成27年度中にドライブレコーダーを直営の全車両に導入し、平成28年4月から運用を開始する。

安全作業に関する取組として、安全衛生研修や作業時の注意点を記載したポスター、チラシの作成・配布等を行い職員の安全意識の向上を図っていく。