

第 14 回京都市ごみ収集業務評価推進会議

日時：平成 29 年 3 月 22 日（水）

午後 1 時～午後 2 時 30 分

場所：ロイヤルパークホテル ザ 京都
地下 1 階 会議室

報告事項

- 1 平成 28 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 27 年度の業務履行に対する評価及び意見」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 28 年度の業務履行に対する評価及び意見について

〔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 27 年度の業務履行に対する評価及び意見について（まとめ） |
| 資料 5－2 | 「平成 27 年度の業務履行に対する評価及び意見」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	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
なかの ひさこ 中野 比佐子	市民委員（京都市地域女性連合会常任理事）
はく かんじゅん 朴 康 濬	市民公募委員

(○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28年8月中旬～9月30日

※ 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28年度は、回答数1,358（回収率 45.3%）

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
	(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	28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%	→ 98%
(質問6) 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%	→ 87%	→ 85%	→ 87%	→ 86%	→ 88%
(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%	→ 87%
(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%	→ 83%
(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%	→ 77%
(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%	→ 33%
(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%	→ 82%
(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%	→ 80%
(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%	→ 55%
(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%	→ 54%
(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%	→ 94%
(質問19) 雑がみは、分別されていますか。 【分別している】	↘	↘	↘	63%	→ 63%	↗ 69%	↗ 76%	→ 80%
(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%	→ 82%

4 主な回答結果

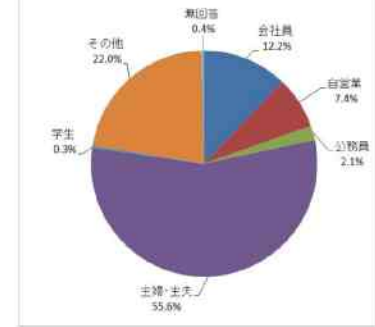
(1) 基本的項目

【質問１】	性別	女性	74.4%
		男性	24.7%
		無回答	0.9%

【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98%（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1%（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、「カラスや猫に荒らされる」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87%（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、ごみの道路上の散乱や「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83%（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、「運転が荒い」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15%）

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76%）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」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33%（昨年度32%）

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82%（昨年度83%）

貸与制度については、「知らない」は16%（昨年度15%）。

【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80%（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10%）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80%）
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16%）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76%（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21%（昨年度22%）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94%（昨年度92%）

「満足していない」、「ほとんど満足していない」は4%（昨年度5%）であり、昨年度に引き続き高い評価をいただいている。

(5) ごみの分別や拠点回収に関する意識

【質問１７】 ごみの分別を徹底するために重要なことは「市民一人ひとりの意識や習慣を変えていくこと」が58%、「分別ルールの周知・啓発をすること」が55%（複数回答可）

【質問１８】 新聞、ダンボールは「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が41%、「古紙回収業者に出している」が63%（複数回答可）
他方、「燃やすごみ袋に入れている」は、5%であり、分別は一定浸透しているとみている。

【質問１９】 雑誌みを「分別している」が80%（昨年度76%）

【質問１９－２】 雑誌みは「古紙回収業者に出している」が58%、「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が44%（複数回答可）

【質問１９－３】 雑誌みは「どういうものかよく分からない」が36%、「大してたまらない」が31%、「分別が面倒である」が29%、「出し方がわからない」が28%（複数回答可）
「リサイクルできることを知らなかった」は、17%であった。

【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34%、「古紙回収業者に出している」が20%（複数回答可）
「燃やすごみとして出している」が49%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27%、「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17%

(6) 自由意見

【質問２８】

（収集について）

- ・ プラスチックごみの収集時間を早くしてほしい
- ・ 定点収集ではなく各戸収集にしてほしい

（運転について）

- ・ 子どもが多い地域では特に運転に気をつけてほしい

- ・ 運転が荒い方が複数おられる

（有料指定袋、分別について）

- ・ 有料指定袋が高い
- ・ 分別が分かりにくいものがある

（その他）

- ・ 他の地域から捨てに来る人を見かける
- ・ 大型ごみの手数料が高い
- ・ ごみ処理の過程が知りたい
- ・ 礼儀正しく親切にしてくれる

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29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28年8月下旬～9月30日

※ 平成27年度は、8月中旬～10月5日

(4) 回収状況

回答数 1,358（回収率 45.3%）

※ 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 34.5%）

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。

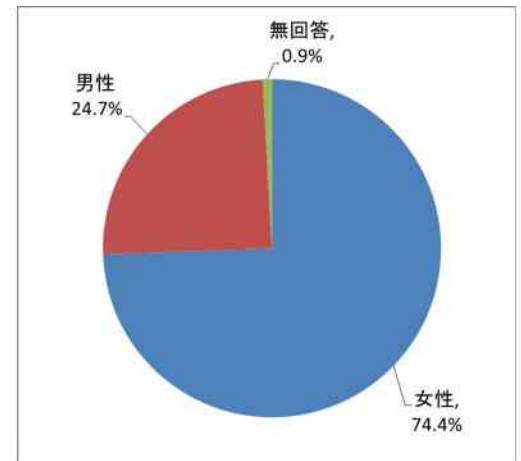
* 各質問に対する回答の構成比は端数処理しているため、必ずしも100%にならない。

* 複数回答の回答率は「選択肢回答数／全回答数（1,358）」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

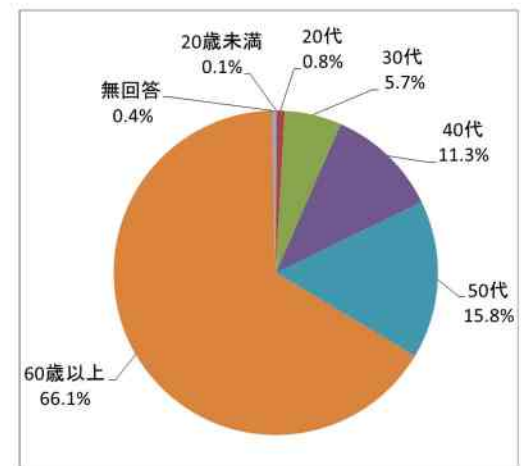
(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
女 性	1,011	74.4	73.6
男 性	335	24.7	25.2
無回答	12	0.9	1.2



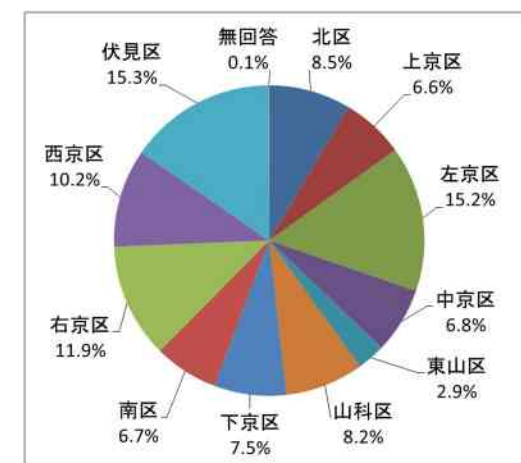
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	1	0.1	0.1
20代	11	0.8	1.1
30代	77	5.7	8.3
40代	153	11.3	14.1
50代	214	15.8	14.6
60歳以上	897	66.1	61.8
無回答	5	0.4	0



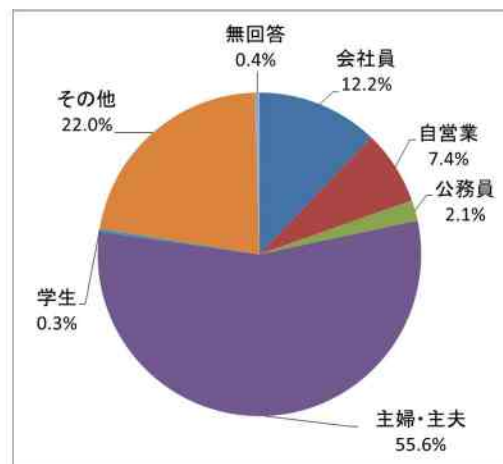
(質問 3) あなたのお住まいの行政区をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
北区	116	8.5	7.8
上京区	89	6.6	6.6
左京区	206	15.2	12.8
中京区	93	6.8	9.3
東山区	40	2.9	2.7
山科区	111	8.2	12.8
下京区	102	7.5	5.8
南区	91	6.7	6.1
右京区	162	11.9	8.1
西京区	139	10.2	11.4
伏見区	208	15.3	16.6
無回答	1	0.1	0



(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	165	12.2	13.4
自営業	101	7.4	7.7
公務員	28	2.1	1.7
主婦・主夫	755	55.6	56.3
学 生	4	0.3	0.1
その他(*)	299	22.0	20.3
無回答	6	0.4	0.6

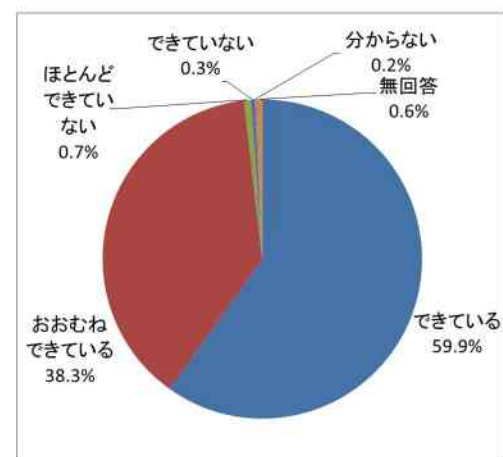


*「その他」の主な回答
「無職」、「パート」など

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	813	59.9	56.1
おおむねできている	520	38.3	41.2
ほとんどできていない	10	0.7	1.3
できていない	4	0.3	0.6
分からない	3	0.2	0.7
無回答	8	0.6	0.2



【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】

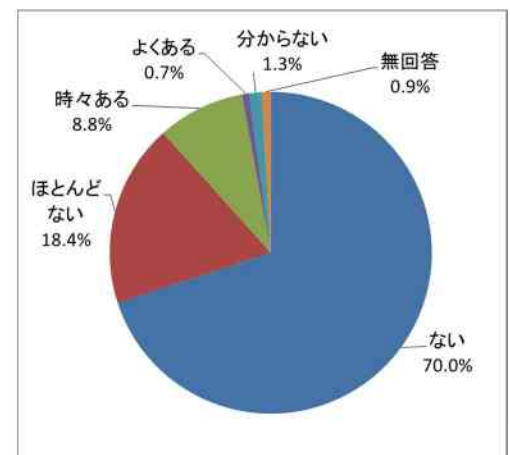
(5-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

<主な意見>

- ・ 前日などにゴミが出され、カラスや猫によって荒らされる。
- ・ 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。

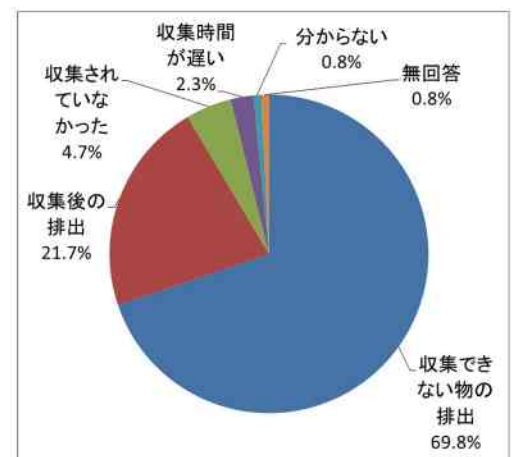
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
な い	950	70.0	64.3
ほとんどない	250	18.4	21.4
時々ある	119	8.8	10.4
よくある	10	0.7	0.6
分からない	17	1.3	2.1
無回答	12	0.9	1.2



【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	90	69.8	73.1
ごみ収集が終わってから、出されていた	28	21.7	12.2
収集もれ	6	4.7	7.1
普段から収集時間が遅い	3	2.3	1.9
分からない	1	0.8	3.8
無回答	1	0.8	1.9

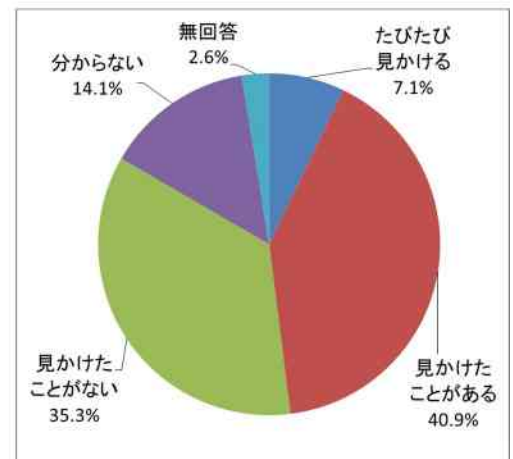


(質問 7) ごみの排出場所で不適正なごみの排出(※)を見かけたことがありますか。

※「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

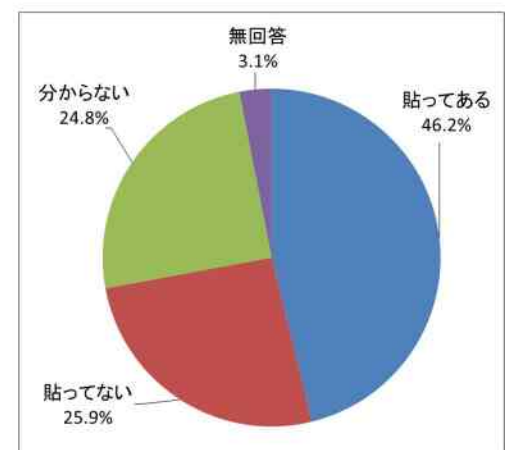
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
たびたび見かける	97	7.1	9.0
見かけたことがある	555	40.9	38.7
見かけたことがない	480	35.3	33.4
分からない	191	14.1	15.9
無回答	35	2.6	3.0



【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。

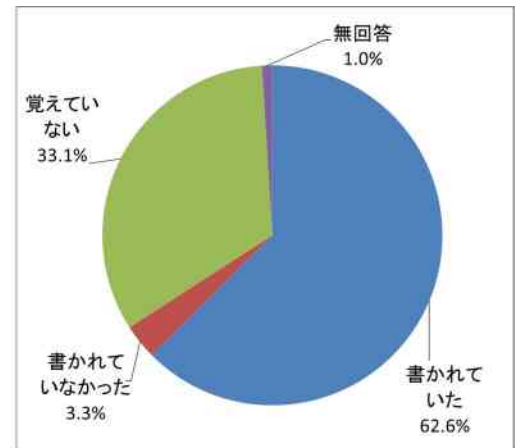
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
貼ってある	301	46.2	48.1
貼ってない	169	25.9	29.3
分からない	162	24.8	19.5
無回答	20	3.1	3.1



【質問7ー2で「貼ってある」と回答された方へ】

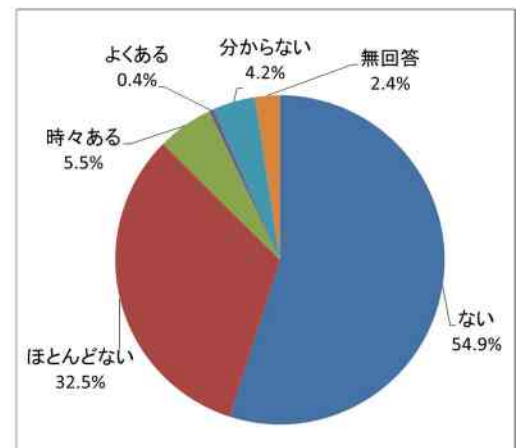
(7ー3) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	189	62.6	58.8
書かれていなかった	10	3.3	3.7
覚えていない	100	33.1	36.3
無回答	3	1.0	1.2



(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	746	54.9	53.8
ほとんどない	441	32.5	35.8
時々ある	75	5.5	5.2
よくある	6	0.4	0.6
分からない	57	4.2	4.7
無回答	33	2.4	0



(8ー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

- ・ 荷台にごみを放り投げており、時々荷台から道路に落ちている。

○ 収集車が原因となっている事例

- ・ 収集車の運転が乱暴で、道の真ん中を走り、避けようとしめない。
- ・ 大型ごみを破砕しているときに破片が飛んでくる。

○ カラスや猫によるごみの飛散が原因となっている事例

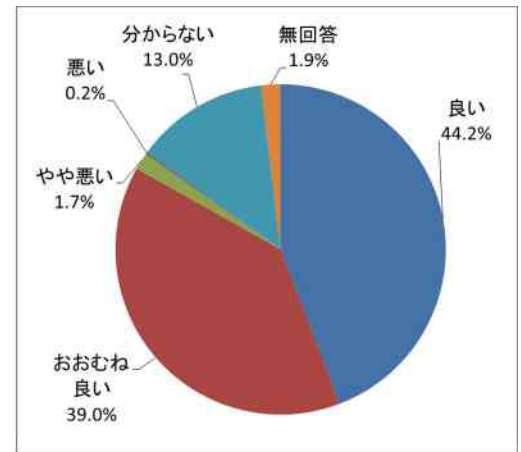
- ・ カラスや猫がごみをあさり、道路に散乱したままになっていた。

○ ごみ集積場所が原因となっている事例

- ・ 狭い道路に資源ごみの袋が溢れていた。
- ・ 強風で飛ばされたごみが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	600	44.2	40.3
おおむね良い	529	39.0	39.9
やや悪い	23	1.7	2.8
悪い	3	0.2	0.3
分からない	177	13.0	14.5
無回答	26	1.9	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拾う職員がいる。
- 作業がスムーズで良い
 - ・ スピーディで効率よく、迅速に収集している。
 - ・ テキパキと仕事し、さっと次の回収に向かっている。
- 収集員の態度が良い
 - ・ 顔を見るなり、声を掛けてもらえる。
- 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>

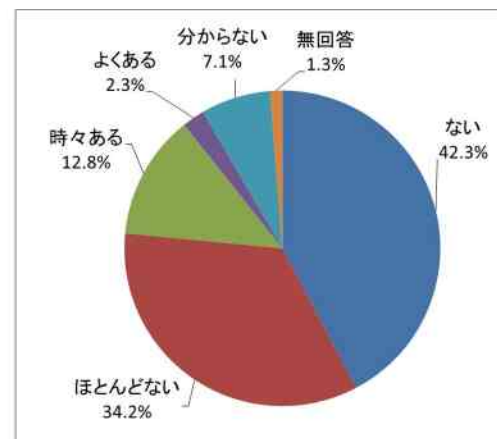
悪いと感じた理由

- 収集後の散乱が目立つ
 - ・ ポリバケツの蓋を乱暴に扱われるため、ゴミが飛び散っている。
 - ・ 車両への積込が時々乱暴なときがある。
- 収集員の態度が悪い
 - ・ 声をかけても、挨拶をかえさない。

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	574	42.3	38.7
ほとんどない	465	34.2	36.8
時々ある	174	12.8	11.6
よくある	31	2.3	3.2
分からない	97	7.1	8.3
無回答	17	1.3	1.3



(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。

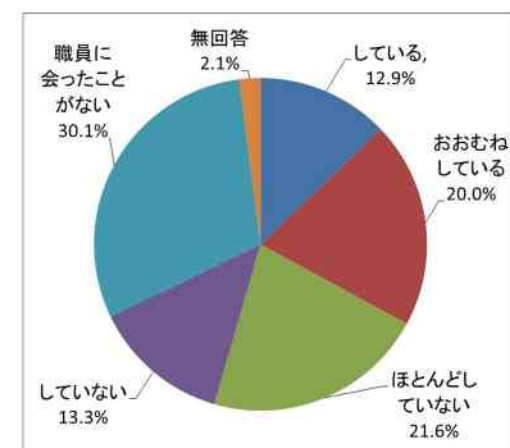
＜主な意見＞

- ・ スピードの出しすぎ。
- ・ 急停止，急発進
- ・ 右折、左折する時も速度を落とさない
- ・ 無理な追い越し，車線変更，割り込み

市民サービス

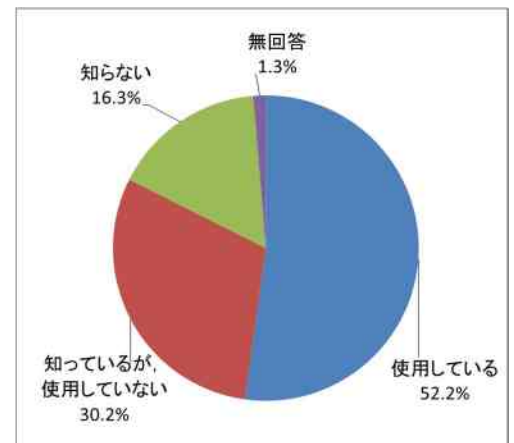
(質問 11) 市民の皆様にごみの収集場所で出会った際、作業員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
している	175	12.9	12.4
おおむねしている	272	20.0	19.3
ほとんどしていない	293	21.6	20.0
していない	181	13.3	15.9
職員に会ったことがない	409	30.1	29.8
無回答	28	2.1	2.6



(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。

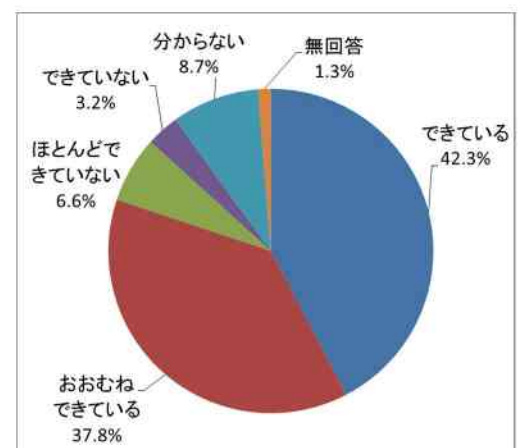
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
使用している	709	52.2	54.2
知っているが、 使用していない	410	30.2	29.2
知らない	221	16.3	15.0
無回答	18	1.3	1.6



【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	300	42.3	39.9
おおむねできている	268	37.8	38.1
ほとんどできていない	47	6.6	6.4
できていない	23	3.2	3.8
分からない	62	8.7	9.9
無回答	9	1.3	2.0

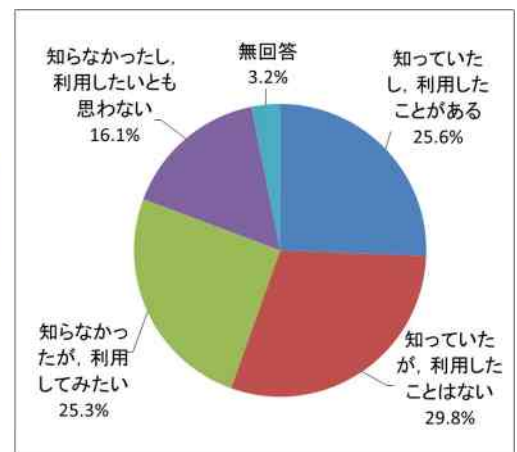


(質問 13) 京都市では、市内7箇所にある「まち美化事務所」を設置しています。

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	348	25.6	25.9
知っていたが、利用したことはない	405	29.8	27.4
知らなかったが、利用してみたい	343	25.3	27.1
知らなかったし、利用したいとも思わない	219	16.1	16.2
無回答	43	3.2	3.4

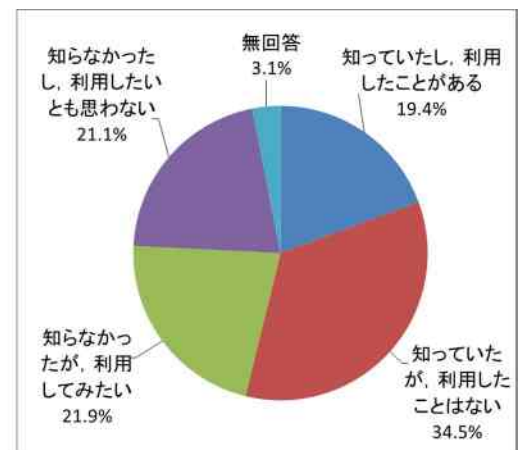


(質問 14) 環境行政の総合窓口として14区役所・支所内に「エコまちステーション」を設置しています。

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	263	19.4	16.4
知っていたが，利用したことはない	468	34.5	35.2
知らなかったが，利用してみたい	298	21.9	23.1
知らなかったし，利用したいと思わない	287	21.1	22.4
無回答	42	3.1	2.9

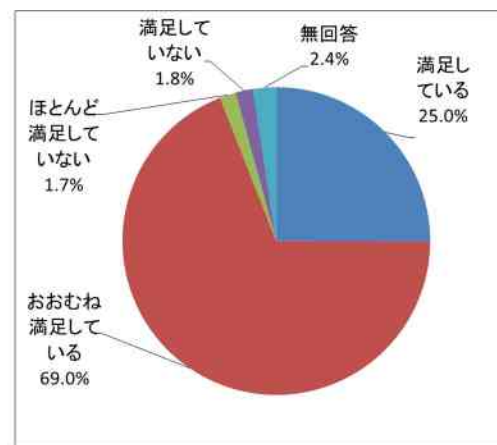


(質問 15) ごみの排出に関して困っていることはどのようなことですか。
(複数回答可)

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	384	28.3	29.8
集積場所のマナーが悪い	115	8.5	8.0
集積場所まで運べない	18	1.3	1.3
猫やカラス等による散乱	337	24.8	27.2
危険物（薬品類等）の 処分方法が分からない	290	21.4	21.7
その他	117	8.6	10.4
困っていることはない	471	34.7	32.7
無回答	61	4.5	4.2

(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	340	25.0	24.3
おおむね満足している	937	69.0	67.5
ほとんど満足していない	23	1.7	3.6
満足していない	25	1.8	1.6
無回答	33	2.4	3.0



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)

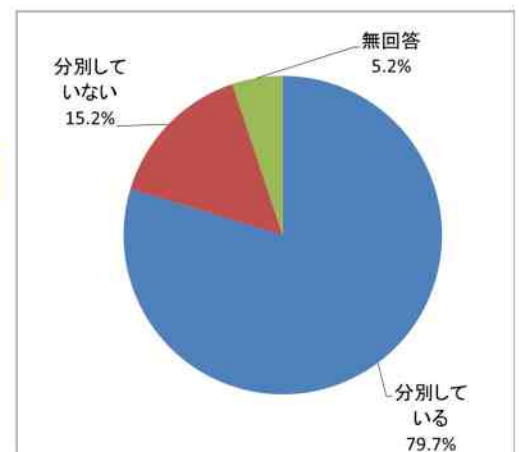
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別ルールの周知・啓発をすること	744	54.8	52.3
市民一人ひとりの意識や習慣を変えていくこと	787	58.0	42.9
身近な場所に資源ごみの回収拠点(機会)があること	591	43.5	32.5
市が分別ルールを守らない方を直接指導すること	206	15.2	11.4
その他	62	4.6	5.0
無回答	57	4.2	3.6

（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	559	41.2	41.4
古紙回収業者に出している	858	63.2	63.7
まち美化事務所，区役所・支所などに 持ち込んでいる	24	1.8	1.8
燃やすごみ袋に入れている	69	5.1	5.8
その他	35	2.6	2.6
無回答	6	0.4	0.9

（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	1,082	79.7	76.0
分別せずに，「燃 やすごみ」として 出している	206	15.2	20.1
無回答	70	5.2	3.9



【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	476	44.0	44.6
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	630	58.2	60.3
まち美化事務所，区役所・支所などに 持ち込んでいる	23	2.1	2.0
「小型金属類・スプレー缶」の 収集日に出している	96	8.9	82.3
その他	26	2.4	1.8
無回答	9	0.8	0.4

【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	74	35.9	46.7
リサイクルできることを 知らなかった	36	17.4	16.5
出し方がわからない	57	27.7	30.2
大してたまらない	64	31.1	33.3
分別が面倒である	60	29.1	32.6
地域の集団回収で 回収してくれない	10	4.9	4.6
古紙回収業者が 回収してくれない	22	10.7	8.8
その他	14	6.8	8.4
無回答	7	3.4	2.5

*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	461	33.9	31.8
古紙回収業者に出している	271	20.0	22.7
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	61	4.5	3.5
フリーマーケットで販売している	47	3.5	4.6
古着取扱店等買い取ってもらっている	159	11.7	11.4
燃やすごみとして出している	659	48.5	48.0
その他(*)	131	9.6	10.5
無回答	32	2.4	2.8

*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

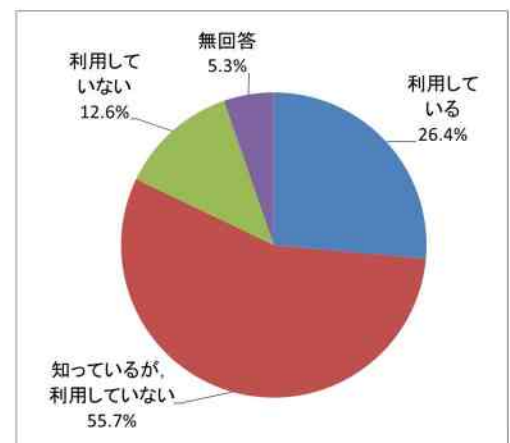
(質問 21) 生ごみを減量するために取り組まれていることはありますか。
(複数回答可)

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	730	53.8	51.8
作ったものは、食べきっている	766	56.4	54.0
水切りネット等を使用している	862	63.5	61.8
生ごみ処理機を利用している	29	2.1	1.9
コンポスト容器を利用している	28	2.1	2.2
何もしていない	104	7.7	6.0
その他(※)	38	2.8	2.5
無回答	15	1.1	1.6

※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。

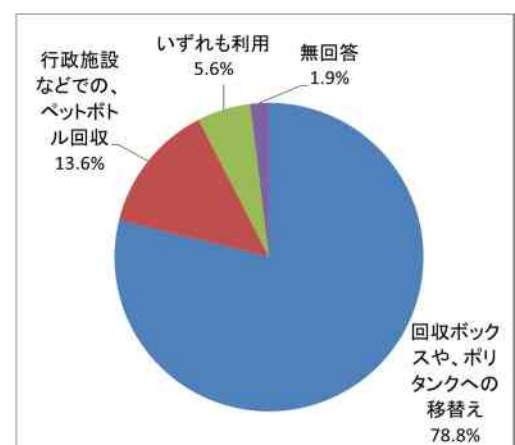
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	359	26.4	23.6
知っているが、 利用していない	756	55.7	57.2
知らない	171	12.6	14.2
無回答	72	8.1	8.1



【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。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
回収ボックス や、ポリタンク	286	78.8	75.1
行政施設などでの ペットボトル回収	49	13.6	14.4
いずれも利用	20	5.6	8.7
無回答	7	1.9	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
回収拠点が近所がないから	210	27.8	26.8
回収日時と都合が合わないから	153	20.2	19.7
容器ごと回収してもらえないから	46	6.1	6.3
面倒だから	142	18.8	19.9
てんぷら油を使っていないから	393	52.0	47.0
その他	93	12.3	15.5
無回答	12	1.6	1.8

(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	60	4.4	4.7
新聞(一般紙)	151	11.1	11.8
市民しんぶん	1,042	76.7	75.2
回覧板	784	57.7	56.7
京都市が作成するチラシ	550	40.5	39.4
京都市のホームページ	107	7.9	5.9
知 人	65	4.8	5.9
それらの情報には興味がない	21	1.5	1.9
その他(＊)	33	2.4	2.7
無回答	16	1.2	1.7

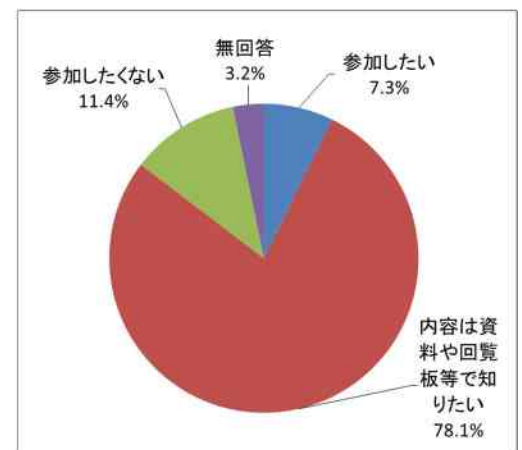
＊ごみのハンドブック、ラジオ等

(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	298	21.9	18.5
ごみの分別方法	572	42.1	42.3
資源物の回収拠点	431	31.7	32.8
資源物の再資源化の流れ	345	25.4	23.3
京都市が行っている助成制度	349	25.7	25.5
その他	34	2.5	3.4
無回答	186	13.7	15.0

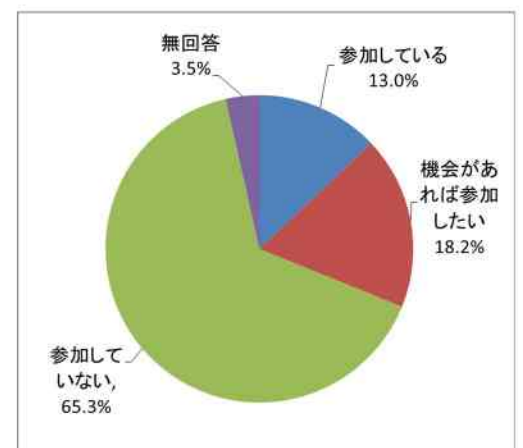
(質問 25) 京都市が開催する、お住まいの地域(学区単位、町内会単位等)でのごみ減量や分別、リサイクルに関する説明会や意見交換会に参加したいですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
参加したい	99	7.3	7.8
参加はしないが、内容は資料や回覧板等で知りたい	1060	78.1	76.4
参加したくない	155	11.4	11.4
無回答	44	3.2	4.4



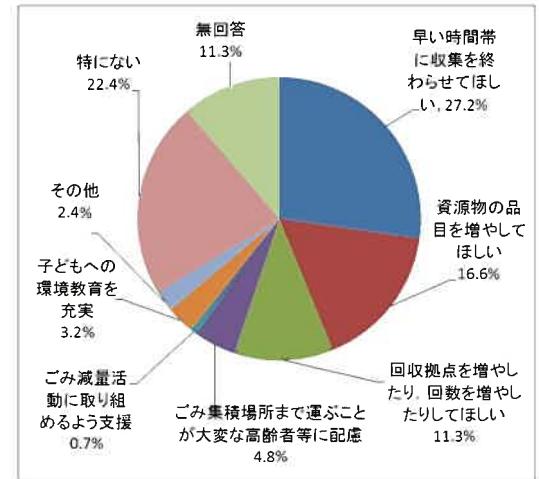
(質問 26) お住まいの地域で、自主的に行われているごみの減量や分別、リサイクルを目的とした活動や取組に参加していますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
参加している	176	13.0	11.5
参加していないが、機会があれば参加したい	247	18.2	20.0
参加していない	887	65.3	64.0
無回答	48	3.5	4.5



(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	370	27.2	27.9
資源物の品目を増やしてほしい	225	16.6	15.8
回収拠点を増やしたり、回数を増やしたりしてほしい	154	11.3	13.8
ごみ集積場所まで運ぶことが大変な高齢者等に配慮	65	4.8	4.4
ごみ減量活動に取り組めるよう支援	10	0.7	1.2
子どもへの環境教育を充実	44	3.2	2.5
その他	33	2.4	3.7
特にない, 現状のまま	304	22.4	19.9
無回答	153	11.3	10.9



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531件】

収集について【147件】

- 収集品目について【59件】
 - ・ 小型金属・スプレー缶を月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【16件】
 - ・ 資源ごみが持ち込める場所を作ってほしい
 - ・ 燃やすごみと資源ごみの収集場所を同じにしてほしい
- 収集時間を早くしてほしい【27件】
 - ・ 夏場は特に早く収集してほしい。
 - ・ ブラごみが風で飛ばされるので、午前中に収集してほしい
- カラスネットを片付けてほしい【1件】
- 収集忘れをなくしてほしい【5件】
- 不適正排出物について【6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【8件】
- 収集時間を遅くしてほしい【5件】
- 収集が雑である【5件】
 - ・ 収集後にごみが散らかっている。
- 大型ごみをもっと出しやすくしてほしい【7件】
- 高齢になり、ごみの排出が大変になっている【3件】
- 個別収集をしてもらいたい【2件】
- 年末年始や祭日もいつでもどおり回収してほしい【2件】
- 収集の予定時刻をお知らせしてほしい【1件】

運転について【19件】

- 運転が荒い【9件】
- 収集車の運転マナーが悪い【4件】
- 安全運転を心掛けてほしい【2件】
- 運転マナーが向上している【4件】

有料指定袋について【50件】

- 値段が高い【30件】
- 破れやすい【4件】
- 5L や10L など袋の種類を増やしてほしい【6件】

- 一定枚数の無償配布をしてほしい【6件】
- ごみ袋の自由化をしてほしい【1件】
- 袋の色をもっと濃くしてほしい【1件】
- ごみ袋の印刷を工夫してほしい【2件】

分別について【75件】

- 分かりにくい【45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
 - ・ 自治体ごとの分別項目が違う
- 分別している意味を教えてください【5件】
- 大型ごみとの違いが分からない【4件】
- 高齢になると分別が難しい【8件】
- 分別項目を増やしてほしい【3件】
- 分別項目を減らしてほしい【5件】
- 分別項目は現状のままで良い【1件】
- ペットボトルを潰して出したい【2件】
- 洗って出すことを徹底してほしい【2件】

広報について【31件】

- ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである【25件】
 - ・ 資源物の分別方法をもっと周知してほしい
 - ・ もっと簡素で見やすい分別表を作成してほしい
- ごみ処理の過程が知りたい【6件】
 - ・ 資源ごみのリサイクルや大型ごみの処理の過程を知りたい
 - ・ 分別しても全部焼却していると噂に聞く、実態を教えてください

市民対応【66件】

- 日々の業務に感謝している【65件】
 - ・ 礼儀正しく親切にしてくれる
 - ・ パッカー車に子どもが手をふると、笑顔で返してくれた
- 職員に対する苦情【1件】
 - ・ 缶を出しに行ったら持ち去りと勘違いされ、謝罪もなかった

その他【143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。
- ・ ごみの持ち去りはどうにかならないか
- ・ 大型ごみの手数料金が高い。
- ・ 夏場のごみ置場からの臭いがきつい
- ・ 他の地域から捨てに来る人を見かける

(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	57.2%	40.7%	0.7%	0.4%	0.1%	0.7%
	委託	62.5%	35.9%	0.7%	0.1%	0.3%	0.4%
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	66.6%	19.1%	10.9%	1.2%	1.8%	0.4%
	委託	73.3%	17.7%	6.6%	0.3%	0.7%	1.3%
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	65.9%	25.6%	4.9%	1.2%	1.2%	1.2%
	委託	76.6%	14.9%	4.3%	4.3%	0.0%	0.0%
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	45.7%	27.0%	24.3%	3.0%		
	委託	46.7%	24.8%	25.4%	3.2%		
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	64.5%	3.2%	31.0%	1.3%		
	委託	60.5%	3.4%	35.4%	0.7%		
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	52.2%	33.3%	5.8%	0.6%	5.8%	2.4%
	委託	57.6%	31.7%	5.3%	0.3%	2.6%	2.5%
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	39.9%	42.2%	1.8%	0.4%	13.8%	1.9%
	委託	48.4%	35.8%	1.6%	0.0%	12.3%	1.9%
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	38.0%	34.0%	17.2%	2.7%	6.7%	1.5%
	委託	46.5%	34.5%	8.5%	1.9%	7.6%	1.0%
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	12.4%	19.4%	23.7%	13.0%	29.7%	1.8%
	委託	13.3%	20.7%	19.5%	13.6%	30.5%	2.3%
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	39.9%	36.3%	8.4%	4.7%	9.1%	1.6%
	委託	45.1%	39.6%	4.6%	1.5%	8.3%	0.9%
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	26.2%	67.5%	2.2%	2.2%	1.9%	
	委託	23.9%	70.5%	1.2%	1.5%	2.9%	

2 市民アンケート結果とセルフチェック結果の比較

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）				（27年度）	（28年度）	（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 委託	97% 98%	98% 98%	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98%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。		
		ほとんどできていない できていない	直営 委託	2% 2%	1% 1%			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 委託	85% 86%	86% 91%	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86%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91%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。 なお、平成28年10月からは燃やすごみの午前収集を実施している。		
		よくある・時々ある	直営 委託	11% 11%	12% 7%			委託	2.8					
（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	50%	46%	不適正シール貼付の徹底及び周知	袋違いへの貼付		直営	2.5	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、前年度とほぼ同水準となっており、昨年度施行の「始末のこころ条例」による分別義務化の取組を通じた、職員及び委託業者の分別啓発に対する意識の向上が、今年度も継続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。		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。 市民からの分別方法の問合せや相談を受けた際は、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。	
							分別不十分への貼付		委託	2.7				
			委託	46%	47%				直営	2.5				
							委託	2.7						
			収集対象外（大型等）への貼付		直営		2.5							
					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 委託	89% 86%	86% 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。		
		よくある・時々ある	直営 委託	5% 6%	6% 6%			委託	2.9					
（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。		ない・ほとんどない	直営 委託	76% 75%	72% 81%	無理な追い越し、割り込み、車線変更をしていないか。		直営	2.9	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72%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、加えて今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し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。		
					直営 委託			16% 14%	20% 10%					委託
（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。		している おおむねしている	直営 委託	34% 29%	32% 34%	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。		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。		
					ほとんどしていない していない			直営 委託	34% 38%					37% 33%
（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 委託	79% 77%	76% 85%	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	2.8	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。カラスネットを使用している方を対象として、片付けができています・おおむねできているという回答は76%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。		
					ほとんどできていない できていない			直営 委託	12% 8%					13% 6%

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」施行に伴うごみ量の状況

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。

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た。

その結果、平成27年度のごみ量（家庭ごみ＋事業ごみ）は、ここ数年の2倍以上の減り幅となる4.7%、2.2万トンの減少となる約44万トンとなった。特に条例施行後の下半期は、対前年度比6.2%減と、条例施行前の上半期の対前年度比3.9%減を大きく上回るペースで減少した。

また、平成28年度のごみ量は平成29年1月末現在で前年度の減量幅と同程度の対前年度比△5.0%と減量が着実に進んでおり、平成28年度はピーク時からほぼ半減の42万トンを切るまで減量が進む見込みとなっている。

更に、家庭から排出されるごみについては、「燃やすごみ」が平成29年1月末現在で対前年度比△2.2%、「缶・びん・ペットボトル」は△1.4%と減量が進む一方で、「プラスチック製容器包装」については、2.7%の増加となっており、着実に分別が促進されている。

2 ごみ減量の取組

(1) せん定枝の分別・リサイクル推進モデル事業の実施

燃やすごみの完全午前収集により生み出された午後の時間を活用して、更なる市民サービスの向上と分別・リサイクルの促進を図るため、家庭から出るせん定枝を分別収集し、リサイクルするモデル事業を平成28年10月から開始した。

(2) 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、町内会等の地域団体による、自主的な古紙類・古着類などの資源物の集団回収を支援している。

平成26年6月に開始した雑がみ分別・リサイクルの全市展開や、平成27年10月のごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」の施行によるリサイクルできる紙類の分別義務化に併せて、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拡大を図っている。

＜過去5年間の実績＞

年度	24	25	26	27	28
コミュニティ回収等 実施団体数	2,041	2,142	2,505	2,684	2,735
回収量（t）	19,067	19,398	20,916	22,544	集計中

※ 平成28年度は、1月末実績

(3) 使用済てんぷら油回収の推進

使用済てんぷら油の回収量を増加させるため、平成26年11月から、ポリタンクでの回収に加え、ペットボトル容器ごと回収するペットボトル回収を推進しており、回収拠点の更なる拡大を図るため、集合住宅等へのまち美化事務所による働きかけを行っている。

＜ペットボトル回収実績＞

年度	26	27	28
実施箇所数	152	238	245
回収量（L）	3,714 (176,412)	17,642 (182,770)	18,503 (159,692)

※ 平成28年度は、1月末実績

※ 回収量の（ ）の数値は、ポリタンク方式での回収分を含んだもの。

(4) 古着類、古紙（新聞・ダンボール）・雑がみの拠点回収

<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

<過去5年間実績（上記22箇所の合計）>

年度	24	25	26	27	28
古紙・雑がみ（t）	87	257	371	760	752
古着類（t）	109	130	141	220	203

※ 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分を含む。

（平成26年度：29t，平成27年度：233t，平成28年度：227t）

※ 平成28年度は，1月末実績

(5) 移動式拠点回収の実施

資源物の分別・リサイクルを推進するため，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，資源物のほか石油類等の有害・危険ごみの回収を行っている。

<回収の概要>

	開始時期	回収品目
資源物と有害・危険ごみの回収	平成25年4月	資源物18品目と有害・危険ごみ
資源物回収	平成26年11月	資源物18品目から地域の要望等を踏まえて選定

<過去5年間実績>

年度		24	25	26	27	28
資源物と有害・危険ごみの回収	実施回数	68	96	105	106	108
	回収量(t)	60	79	80	76	61
資源物回収	実施回数	(未実施)		139	347	203
	回収量(t)			19	68	37

※ 平成28年度は，1月末実績

平成 28 年 4 月 1 日
京 都 市

平成 27 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 28 年 3 月 22 日開催の第 12 回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、平成 27 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 27 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：分別義務化に伴う周知啓発の推進

「京都市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例」の施行後、確実に分別が進んでいるが、十分に周知啓発が進んでいない側面もある。

学生などの若い世代の方にも分別してもらえるよう、アプリ等インターネットを活用し、周知啓発を促進すること。併せて、これまでの対面での啓発活動も継続し、地域と連携して分別を進めること。

意見 2：雑がみの分別・リサイクルの推進

雑がみの分別は着実に進んでいるものの、「雑がみがどういったものかわからない」や「雑がみが大してたまらない」など、十分に周知できていない部分もある。市民にわかりやすい周知・啓発を行い、更なる分別を促進すること。

意見 3：燃やすごみ完全午前収集の実現

燃やすごみの完全午前収集の平成 28 年度の実現に向けて、更なるごみ減量を進めること。

また、燃やすごみの完全午前収集の実現と併せて、午後からの燃やすごみの収集に充てていた時間を活用し、まち美化事務所のマンパワーを活かした、ごみ減量の取組をさらに拡充すること。

意見 4：安全運転に向けた取組

ドライブレコーダーを活用しヒヤリハット事例を蓄積し、研修資料として利用することで、安全意識や運転技量の向上に繋げること。

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27年度の業務履行に対する評価及び意見」に対する本市の取組状況について

1 意見1 分別義務化に伴う周知啓発の推進

「京都市廃棄物の減量及び適正処理等に関する条例」の施行後、確実に分別が進んでいるが、十分に周知啓発が進んでいない側面もある。学生などの若い世代の方にも分別してもらえるよう、アプリ等インターネットを活用し、周知啓発を促進すること。併せて、これまでの対面での啓発活動も継続し、地域と連携して分別を進めること。

平成27年10月のごみ半減を目指す「しまつのこころ条例」の施行以降、まち美化事務所を中心として、あらゆる機会を捉えた周知啓発を繰り返し実施してきたことで、平成27年度のごみ量は、燃やすごみについては減少する一方で、資源ごみについては増加しており、市民の皆様の分別が着実に進んでいることが表れている。

平成28年度は、学生などの若い世代を主なターゲットとして、新たに二つの取組をスタートさせた。

一つ目は、平成28年12月から開始した、ごみの減量や分別・リサイクルについて、より一層の関心を持っていただき、行動していただけるよう、家庭でのごみの減量や分別に役立つスマートフォンアプリ「京都市ごみ半減・ここみアプリ」の配信である。

二つ目は、平成29年1月に制作した「しまつのこころ条例」を周知・啓発するためのマンガ・動画「恋する京都」である。マンガは、主に新入生向けとして各大学に配布し、動画については、インターネット上で配信するとともに、今後、地域学習会等で活用することを予定している。

平成29年度は、新規事業として、食品ロス削減等に関する理解を深め、ごみ減量につなげていくため、楽しみながら考え、学んでいただく地域学習会「しまつのこころ楽考（がっこう）」をスタートさせる。

引き続き、ごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」とこれを具体化した「新・京都市ごみ半減プラン」に基づき、ピーク時からのごみ半減を目指し効果的な周知啓発に取り組んでいく。

2 意見2 雑がみの分別・リサイクルの推進

雑がみの分別は着実に進んでいるものの、「雑がみがどういったものかわからない」や「雑がみが大してたまらない」など、十分に周知できていない部分もある。市民にわかりやすい周知・啓発を行い、更なる分別を促進すること。

まち美化事務所・エコまちステーションによるコミュニティ回収の拡大に向けた地域への積極的な働きかけや、ごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」の施行にともなう周知・啓発など、様々な機会を通じて、雑がみの分別について周知・啓発を実施した。

その結果、雑がみなどのリサイクルできる紙類の分別が市民の皆様にも着実に浸透してきており、約6,000トンの燃やすごみの減量が進むなど、一定の成果があがっている。

しかしながら、いまだに燃やすごみの中には多くの雑がみが含まれているため、今後とも雑がみの分別・リサイクルを更に推進する。

3 意見3 燃やすごみ完全午前収集の実現

燃やすごみの完全午前収集の平成28年度の実現に向けて、更なるごみ減量を進めること。

また、燃やすごみの完全午前収集の実現と併せて、午後からの燃やすごみの収集に充てていた時間を活用し、まち美化事務所のマンパワーを活かした、ごみ減量の取組をさらに拡充すること。

平成27年度のごみ量は、市民、事業者の皆様の御協力により、ここ数年の2倍以上と、計画を上回るごみ減量が進み、平成12年度のピーク時から46%減の439,606トンとなり、環境負荷の低減と年間138億円のコスト削減を図ることができた。

この間のごみ減量の成果を受けて、一部地域で午後からの収集となっていた「燃やすごみ」について、新たな経費をかけることなく、昨年10月から「燃やすごみの完全午前収集」を開始した。

併せて、燃やすごみの収集に充てていた午後の時間を活用して、「しまつのこころ条例」の柱の一つである分別・リサイクルを促進するとともに、市民サービスをより一層向上させるため、せん定枝の分別・リサイクル推進モデル事業を開始した。これは、市民が月1回資源定点に排出したせん定枝を、まち美化事務所が収集し、民間の再資源化施設においてリサイクルするものである。本モデル事業の成果を検証し、来年度の本格的実施に向け、より効率的な収集・回収方法を検討していく。

引き続き、移動式拠点回収の実施など、まち美化事務所職員が地域に積極的に出向き、地域と連携したごみ減量の取組を更に推進していく。

4 意見4 安全運転に向けた取組

ドライブレコーダーを活用しヒヤリハット事例を蓄積し、研修資料として利用することで、安全意識や運転技量の向上に繋げること。

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、収集コース現場での通行指導を実施している。

また、平成28年からドライブレコーダーを直営の全車両に導入し運用を開始し、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に努めている。

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。