

第 16 回京都市ごみ収集業務評価推進会議

日時：平成 30 年 3 月 29 日（木）
午前 9 時～午前 10 時 30 分
場所：職員会館かもがわ
第 1 会議室

報告事項

- 1 平成 29 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 「平成 28 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 4-1, 資料 4-2)
- 3 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 5)

協議事項

平成 29 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 4-1 | 平成 28 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 4-2 | 「平成 28 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 | まち美化事務所などにおけるごみ減量の取組について |

京都市ごみ収集業務評価推進会議委員名簿

氏 名	役 職 等
いいた ひさえ 飯田 尚絵	市民公募委員
おおうち りゅうじ 大内 龍二	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29年8月下旬～9月30日

※ 平成28年度は、8月中旬～9月30日

(4) 回収状況

回答数 1,360（回収率 45.3%）

- ※ 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 34.5%）
 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%）

(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29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 安全に配感した収集
	(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 有料指定袋にバイオマスポリエチレン
	質問19 取組の推進
	質問20 バイオマスポリエチレンの知識
	質問21 せん定枝の収集
	質問22 小型家電の収集
	質問23 新聞・段ボールの排出方法
	質問24 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25 古着の排出方法
	質問26 生ごみの減量に関する家庭での取組
	質問27 食品ロスとは
	(副問) 食品ロスの取組
	質問28 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29 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法

	質問３０　ごみ減量等に関して知りたい情報の種類
	質問３１　ごみ減量等に関する説明会への参加希望
	質問３２　ごみ減量等に関する活動への参加状況
	質問３３　収集や分別に関する希望
その他	質問３４　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↘

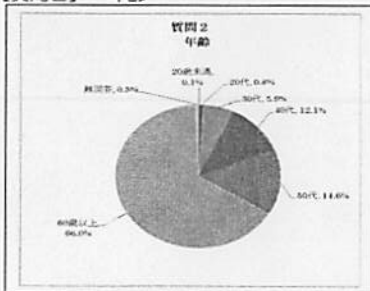
	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
(質問5) きれいに収集ができていますか。 【できている・おおむねできている】	96%	→ 97%	→ 97%	→ 98%	→ 98%	→ 97%	→ 97%	→ 98%	→ 97%
(質問6) 夕方4時以降にごみが残っていたことがあるか。 【ない・ほとんどない】	83%	→ 85%	→ 87%	→ 87%	→ 85%	→ 87%	→ 86%	→ 88%	→ 89%
(質問8) 収集作業中に危ないと感じたことがあるか。 【ない・ほとんどない】	88%	→ 90%	→ 89%	→ 89%	→ 86%	→ 87%	→ 90%	→ 87%	→ 89%
(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%	→ 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%	→ 78%
(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%	→ 30%
(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%	→ 86%
(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%	→ 79%
(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%	→ 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%	→ 55%
(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%	→ 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%	→ 79%
(質問28) 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%	→ 87%

4 主な回答結果

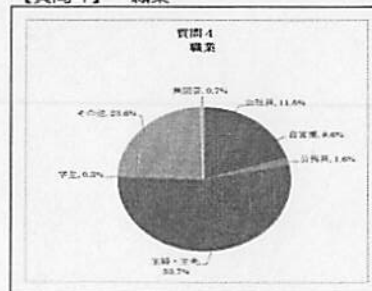
(1) 基本的項目

【質問1】	性別	女性	69.7%
		男性	28.0%
		無回答	2.3%

【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2%（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89%（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83%）

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2%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13%（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78%（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30%（昨年度33%）

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29%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86%（昨年度82%）

貸与制度については、「知らない」は14%（昨年度16%）。

【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79%（昨年度80%）

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81%（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17%（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77%（昨年度76%）

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20%（昨年度21%）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94%）

「満足していない」、「ほとんど満足していない」は4%（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。

(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52%、「分別ルールの周知・啓発をすること」が53%（複数回答可）

【質問21】 せん定枝のモデル事業を「知らない」が53%、「知っているが、利用したことがない」が37%

【質問23】 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47%、「古紙回収業者に出している」が55%（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24】 雑がみを「分別している」が77%（昨年度80%）

【質問24-2】 雑がみは「古紙回収業者に出している」が51%、「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が53%（複数回答可）

【質問24-3】 雑がみは「どういうものがよく分からない」が46%、「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24%（複数回答可）
「リサイクルできることを知らなかった」は、14%であった。

【質問25】 古書類は「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が38%、「古紙回収業者に出している」が19%（複数回答可）

「燃やすごみとして出している」が43%で、一番多くなっている。

【質問33】 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25%、「回収拠点を増やしたり、回数を増やしたりしてほしい」を1位に選んだ方が15%

(6) 自由意見

【質問34】

（収集、運転について）

- ・ プラスチックごみの収集時間を早くしてほしい
 - ・ 収集時間を早くしてほしい
 - ・ 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）
- ・ 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30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29年8月下旬～9月30日

※ 平成28年度は、8月中旬～9月30日

(4) 回収状況

回答数 1,360（回収率 45.3%）

※ 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 34.5%）

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。

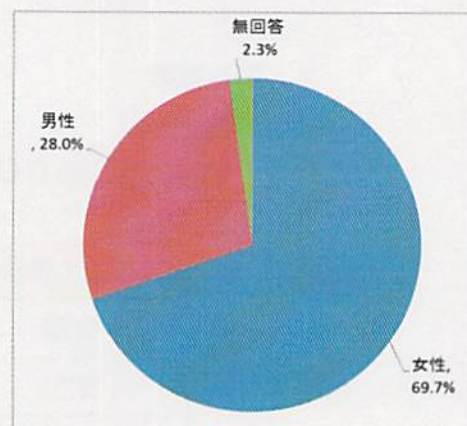
* 各質問に対する回答の構成比は端数処理しているため、必ずしも100%にならない。

* 複数回答の回答率は「選択肢回答数／全回答数（1,360）」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

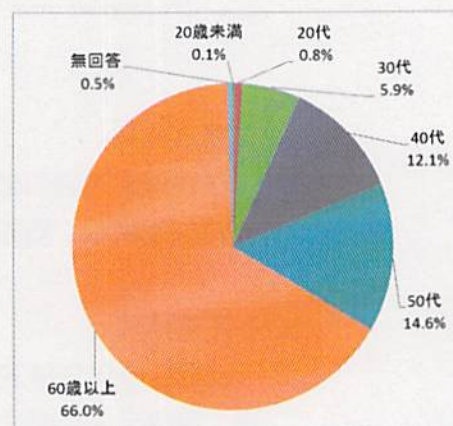
(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
女 性	948	69.7	74.4
男 性	381	28.0	24.7
無回答	31	2.3	0.9



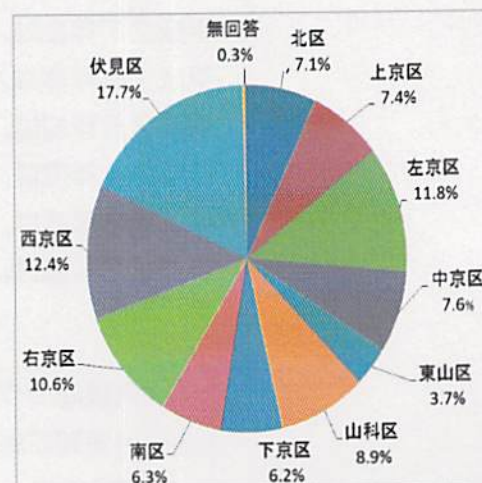
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	2	0.1	0.1
20代	11	0.8	0.8
30代	80	5.9	5.7
40代	164	12.1	11.3
50代	199	14.6	15.8
60歳以上	897	66.0	61.8
無回答	7	0.4	0



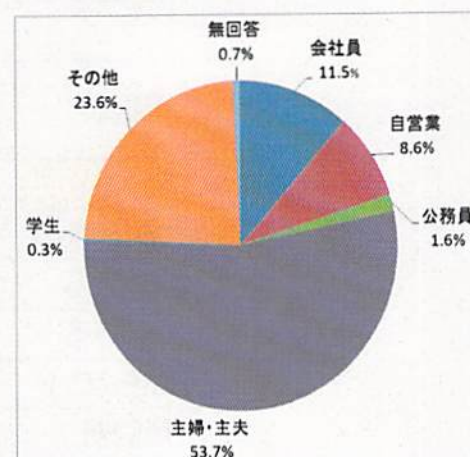
(質問 3) あなたのお住まいの行政区をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度構成比
北区	97	7.1	8.5
上京区	101	7.4	6.6
左京区	161	11.8	15.2
中京区	103	7.6	6.8
東山区	50	3.7	2.9
山科区	121	8.9	8.2
下京区	84	6.2	7.5
南区	85	6.3	6.7
右京区	144	10.6	11.9
西京区	169	12.4	10.2
伏見区	241	17.7	15.3
無回答	4	0.3	0.1



(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	157	11.5	12.2
自営業	117	8.6	7.4
公務員	22	1.6	2.1
主婦・主夫	730	53.7	55.6
学 生	4	0.3	0.3
その他(*)	321	23.6	22.0
無回答	9	0.7	0.4

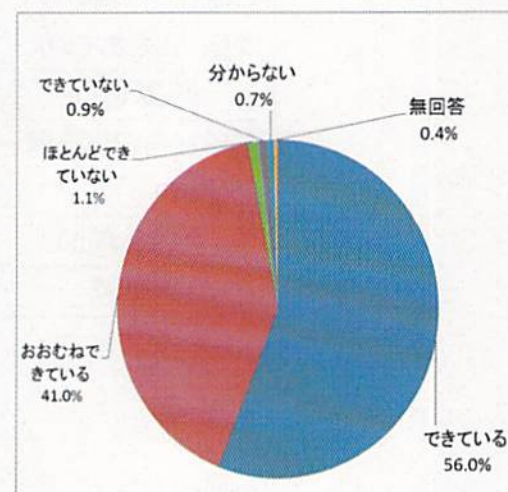


*「その他」の主な回答
「無職」、「パート」など

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	761	56.0	59.9
おおむねできている	557	41.0	38.3
ほとんどできていない	15	1.1	0.7
できていない	12	0.9	0.3
分からない	10	0.7	0.2
無回答	5	0.4	0.6



【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】

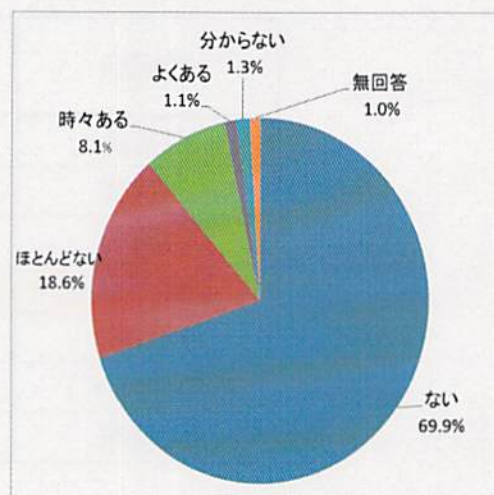
(5-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜主な意見＞

- ・ 曜日間違い等でゴミが出され、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。

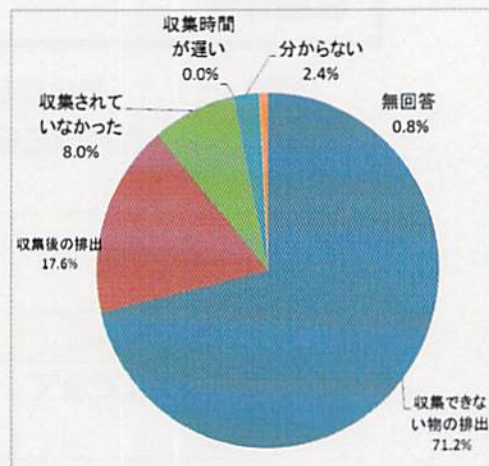
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
な い	950	69.9	70.0
ほとんどない	253	18.6	18.4
時々ある	110	8.1	8.8
よくある	15	1.1	0.7
分からない	18	1.3	1.3
無回答	14	1.0	0.9



【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	89	71.2	69.8
ごみ収集が終わってから、出されていた	22	17.6	21.7
収集もれ	10	8.0	4.7
普段から収集時間が遅い	0	0.0	2.3
分からない	3	2.4	0.8
無回答	1	0.8	0.8

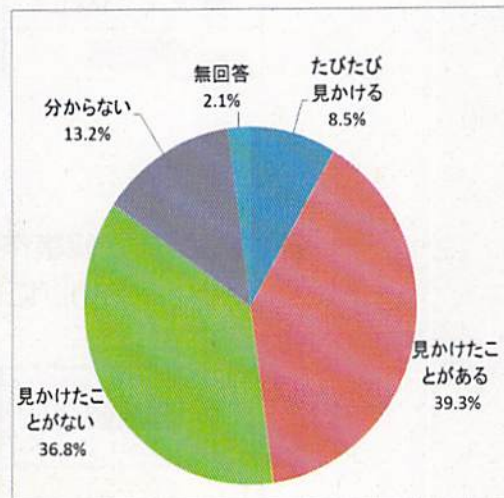


(質問 7) ごみの排出場所で不適正なごみの排出(※)を見かけたことがありますか。

※「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

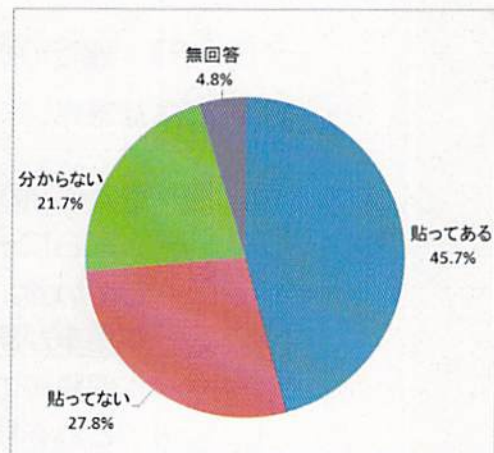
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
たびたび見かける	115	8.5	7.1
見かけたことがある	535	39.3	40.9
見かけたことがない	501	36.8	35.3
分からない	180	13.2	14.1
無回答	29	2.1	2.6



【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。

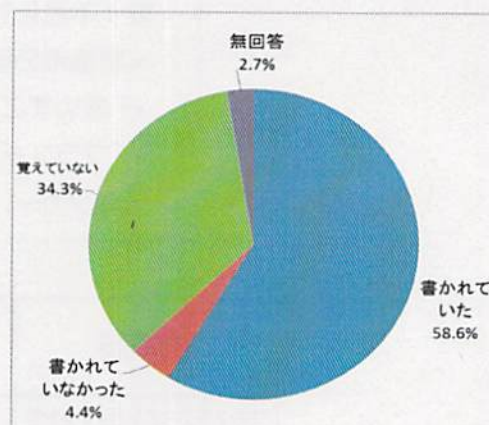
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
貼ってある	297	45.7	46.2
貼ってない	181	27.8	25.9
分からない	141	21.7	24.8
無回答	31	4.8	3.1



【質問7-2で「貼ってある」と回答された方へ】

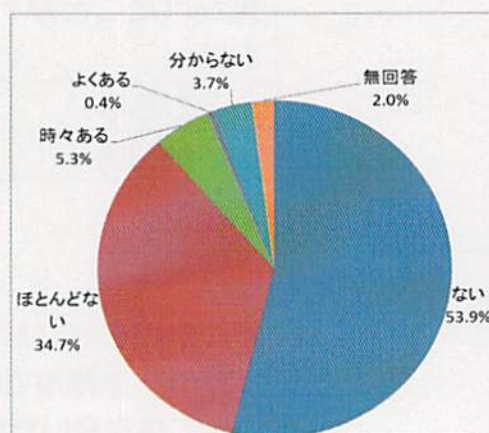
(7-3) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	174	58.6	62.6
書かれていなかった	13	4.4	3.3
覚えていない	102	34.3	33.1
無回答	8	2.7	1.0



(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	733	53.9	54.9
ほとんどない	472	34.7	32.5
時々ある	72	5.3	5.5
よくある	6	0.4	0.4
分からない	50	3.7	4.2
無回答	27	2.0	2.4



(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

- ・ 荷台に一度に多くのゴミを放り投げており、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、スピードが出すぎている。
- ・ ごみを積み込みすぎて、溢れたごみが落ちた所を見たことがある。

○ カラスや猫によるごみの飛散が原因となっている事例

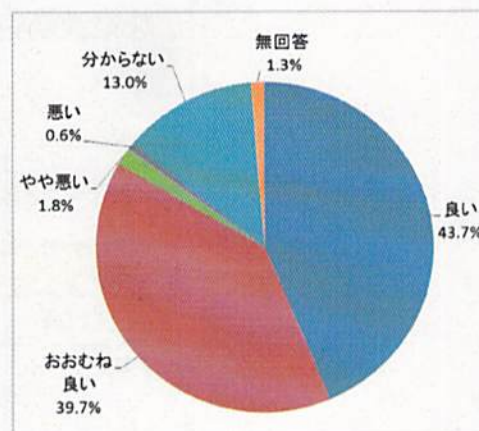
- ・ カラスや猫がごみをあさり、道路に散乱したままになっていた。

○ ごみ集積場所が原因となっている事例

- ・ 強風でプラスチック等の軽いごみが飛ばされている。

(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	594	43.7	44.2
おおむね良い	540	39.7	39.0
やや悪い	24	1.8	1.7
悪い	8	0.6	0.2
分からない	177	13.0	13.0
無回答	17	1.3	1.9



(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
 - ・ 素早く、丁寧に収集している。
 - ・ ネコやカラスに荒らされる前に、早めの時間に収集してくれている。
- 収集員の態度が良い
 - ・ 笑顔であいさつしてくれる。
- 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>

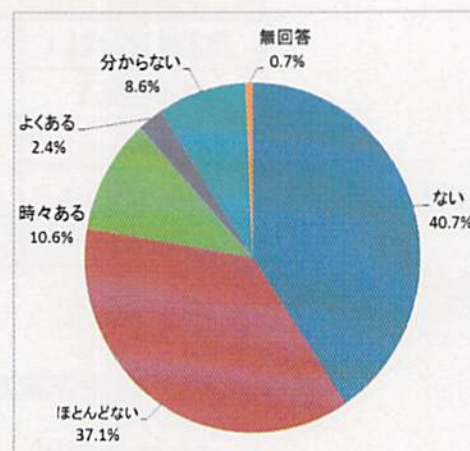
悪いと感じた理由

- 収集後の散乱が目立つ
 - ・ 収集担当者によっては、ごみが散乱したままの時がある。
 - ・ 業務時間のことも思うが、車両への積込が乱暴な時がある。

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	553	40.7	42.3
ほとんどない	504	37.1	34.2
時々ある	144	10.6	12.8
よくある	33	2.4	2.3
分からない	117	8.6	7.1
無回答	9	0.7	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。

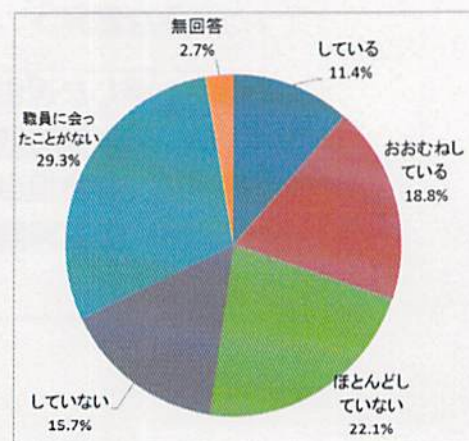
＜主な意見＞

- ・ 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

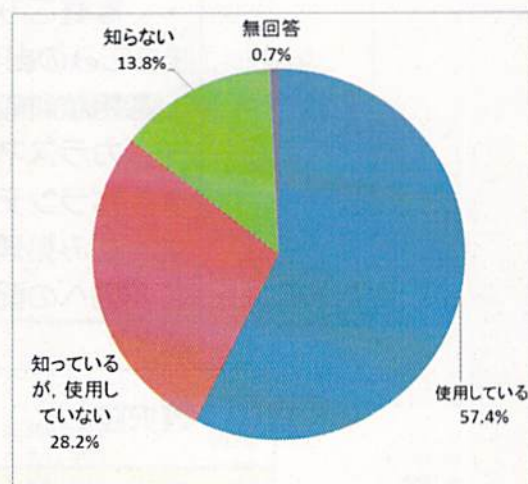
(質問 11) 市民の皆様にごみの収集場所で出会った際、作業員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
している	155	11.4	12.9
おおむねしている	256	18.8	20.0
ほとんどしていない	300	22.1	21.6
していない	213	15.7	13.3
職員に会ったことがない	399	29.3	30.1
無回答	37	2.7	2.1



(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。

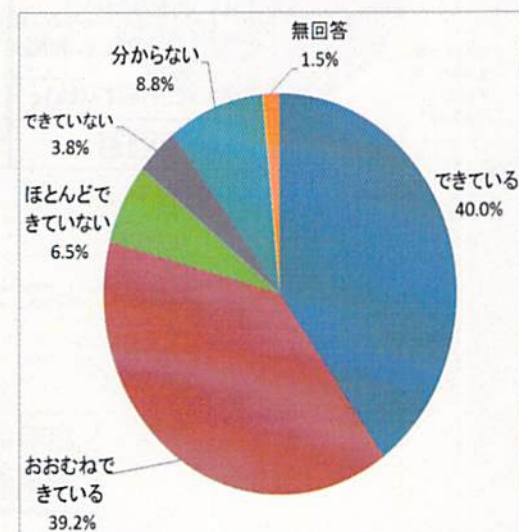
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
使用している	780	57.4	52.2
知っているが、 使用していない	383	28.2	30.2
知らない	187	13.8	16.3
無回答	10	0.7	1.3



【質問 12で「使用している」と回答された方へ】

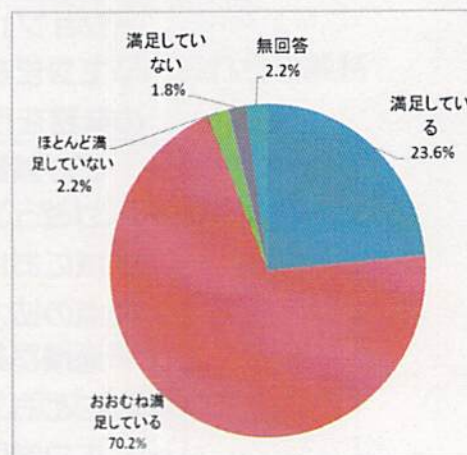
(質問 12-2) カラスネットがごみ袋にかぶせてある場合、作業員は収集後、ネットが歩行者や自転車の通行の妨げとならないよう、片付けることができますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
できている	312	40.0	42.3
おおむねできている	306	39.2	37.8
ほとんどできていない	51	6.5	6.6
できていない	30	3.8	3.2
分からない	69	8.8	8.7
無回答	12	1.5	1.3



(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	321	23.6	25.0
おおむね満足している	955	70.2	69.0
ほとんど満足していない	30	2.2	1.7
満足していない	24	1.8	1.8
無回答	30	2.2	2.4



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)

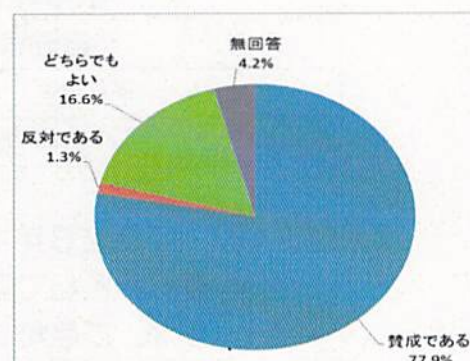
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別ルールの 周知・啓発をすること	722	53.0	54.8
市民一人ひとりの 意識や習慣を変えていくこと	713	52.4	58.0
身近な場所に資源ごみの 回収拠点(機会)があること	579	42.6	43.5
市が分別ルールを守らない方を 直接指導すること	213	15.7	15.2
その他	64	5.0	4.6
無回答	86	6.0	4.2

(質問 18) 家庭ごみ有料指定袋の一部(10%)にバイオマスポリエチレンを使用する京都市の取組をご存知でしたか。

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
知っていた	235	17.3
知らなかった	1091	80.2
無回答	34	2.5

(質問 19) この取組を推進することについてどのようにお考えですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
賛成	1,059	77.9
反対	18	1.3
どちらでもよい	226	16.6
無回答	57	4.2



(質問 20) バイオマスポリエチレン以外にも、トウモロコシの芯等から作る様々な「バイオマスプラスチック」が開発され、容器包装や日用品等の原材料の一部に使用されています。このことを知っていましたか。

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
知っていた	267	19.6
知らなかった	1016	74.7
無回答	77	5.7

(質問 20で「知っていた」を回答された方へ→御存知の製品)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
レジ袋(無料配布を含む)	176	65.9
飲料用 PET ボトル	135	50.6
日用品ボトル	89	33.3
食品トレー・食品容器包装	147	55.1
カード類(ポイントカードなど)	50	18.7
買い物かご(店舗使用分を含む)	49	18.4
家電製品	39	14.6
自動車	28	10.5
その他()	6	2.2

(質問20で「知っていた」を回答された方へ→購入経験がある製品)

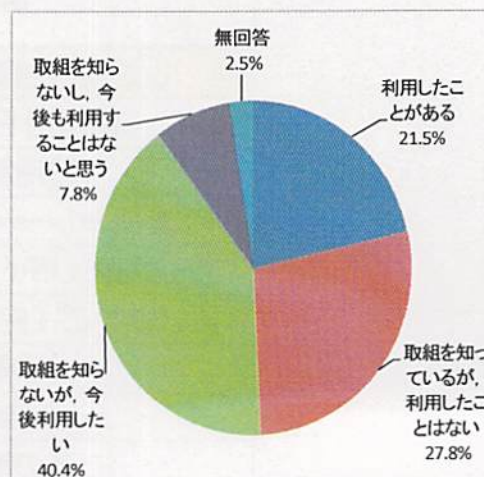
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
レジ袋(無料配布を含む)	93	34.8
飲料用PETボトル	76	28.5
日用品ボトル	48	18.0
食品トレー・食品容器包装	64	24.0
カード類(ポイントカードなど)	28	10.5
買い物かご(店舗使用分を含む)	14	5.2
家電製品	21	7.8
自動車	11	4.1
その他()	8	3.0
無回答	138	51.7

(質問21) 平成28年10月から、せん定枝(枝や落ち葉)を月に1回、家庭ごみとして回収し、リサイクルをするモデル事業を実施していますが、ご存知ですか。

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
知っており、利用したことがある	137	10.1
知っているが、利用したことがない	484	35.6
知らない	720	52.9
無回答	19	1.4

(質問22) 京都市では、ごみの減量と資源の有効利用に向けた取組として、使用済小型家電(※)のリサイクルを行っており、区役所・支所、地下鉄駅構内、商業施設など市内46箇所に回収BOXを設置し、無料で回収しています。この取組についてお答えください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用したことがある	292	21.5
取組を知っているが、利用したことはない	378	27.8
取組を知らないが、今後利用したい	550	40.4
取組を知らないし、今後利用することはないと思う	106	7.8
無回答	34	2.5

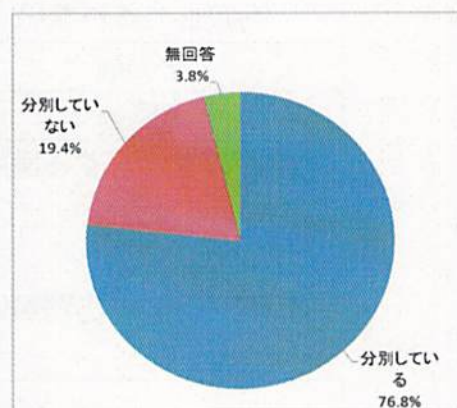


(質問23) 新聞、ダンボールはどのように排出していますか。

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	642	47.2	44.0
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	747	54.9	58.2
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	32	2.3	2.1
「燃やすごみ」として出している	75	5.5	8.9
その他	42	3.1	2.4
無回答	10	0.1	0.8

(質問24) 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	1,044	76.8	79.7
分別せずに、「燃 やすごみ」として 出している	264	19.4	15.2
無回答	52	4.0	5.2



【質問24で「分別している」と回答された方へ】

(24-2) 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	555	53.2	44.0
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	532	51.0	58.2
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	23	2.2	2.1
「小型金属類・スプレー缶」の 収集日に出している	71	7.0	8.9
その他	26	2.5	2.4
無回答	6	0.6	0.8

【質問24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】
 (24-3) 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
どういうものか よく分からない	121	45.8	35.9
リサイクルできることを 知らなかった	38	14.4	17.4
出し方がわからない	63	23.9	27.7
大してたまらない	82	31.1	31.1
分別が面倒である	76	28.8	29.1
地域の集団回収で 回収してくれない	8	3.0	4.9
古紙回収業者が 回収してくれない	20	11.4	10.7
その他	19	7.2	6.8
無回答	12	4.5	3.4

*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25) 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	517	38.0	33.9
古紙回収業者に出している	258	19.0	20.0
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	73	5.4	4.5
フリーマーケットで販売している	40	3.0	3.5
古着取扱店等買い取ってもらっている	160	11.8	11.7
燃やすごみとして出している	583	42.9	48.5
その他(*)	120	9.0	9.6
無回答	40	3.0	2.4

*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

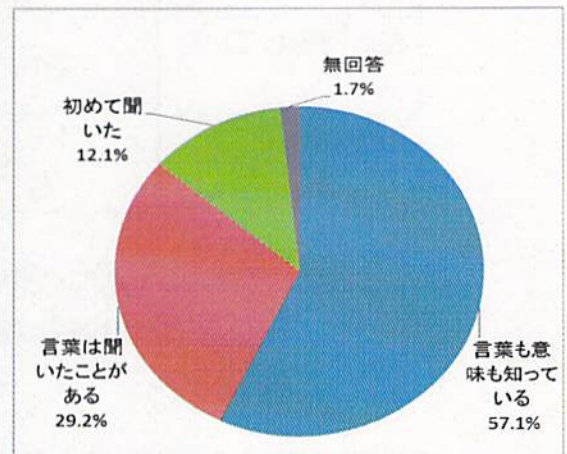
(質問 26) 生ごみを減量するために取り組まれていることはありますか。
(複数回答可)

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	778	57.2	53.8
作ったものは、食べきっている	782	57.5	56.4
水切りネット等を使用している	826	60.7	63.5
生ごみ処理機を利用している	32	2.0	2.1
コンポスト容器を利用している	27	2.0	2.1
何もしていない	102	7.5	7.7
その他(*)	46	3.4	2.8
無回答	16	1.2	1.1

*天日で干して乾燥、庭で堆肥にする等

(質問 27) 手付かず食品や食べ残しのことを「食品ロス」と言いますが、お聞きになったことはありますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
言葉も意味も知っている	776	57.1
言葉は聞いたことがある	397	29.2
初めて聞いた	164	12.1
無回答	23	2.0



【質問２７で「①言葉も意味も知っている」と回答された方へ】

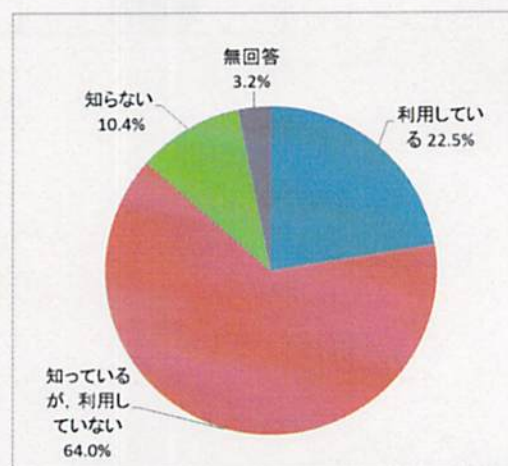
(２７－２) 食品ロスの削減のために取り組まれていることはありますか。

(当てはまるもの全て)

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
買いすぎず、買ったものは使い切っている	572	73.7
使ったものは食べきっている	587	75.6
賞味期限と消費期限の違いをよく理解し、使用している	527	67.9
外食時は食べられる量だけ注文している	421	54.3
特に何もしていない	24	3.1
その他 ()	18	2.3
無回答	6	0.1

(質問２８) 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。

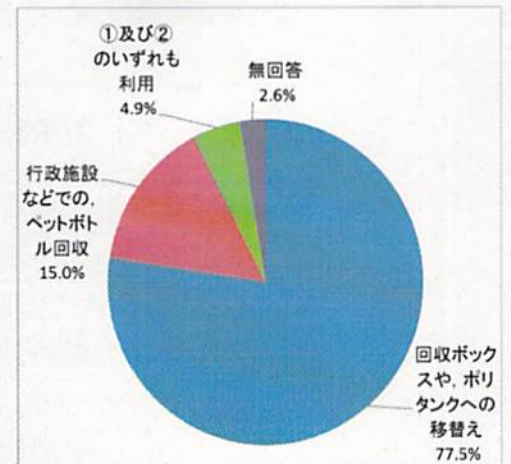
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
利用している	306	22.5	26.4
知っているが、利用していない	870	64.0	55.7
知らない	141	10.4	12.6
無回答	43	3.2	8.1



【質問28で「利用している」と回答された方へ】

(28-2) 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	237	77.5	78.8
行政施設などでの ペットボトル回収	46	15.0	13.6
いずれも利用	15	5.0	5.6
無回答	8	2.6	1.9



【質問28で「知っているが、利用していない」と回答された方へ】

(28-3) 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	211	24.3	27.8
回収日時と都合が合わないから	156	17.9	20.2
容器ごと回収してもらえないから	57	6.6	6.1
面倒だから	169	19.4	18.8
てんぷら油を使っていないから	433	49.8	52.0
その他	134	15.4	12.3
無回答	19	2.2	1.6

(質問 29) 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	70	5.1	4.4
新聞(一般紙)	187	13.8	11.1
市民しんぶん	1,031	75.8	76.7
回覧板	782	57.5	57.7
京都市が作成するチラシ	497	36.5	40.5
京都市のホームページ	119	8.8	7.9
知 人	68	5.0	4.8
それらの情報には興味がない	21	1.5	1.5
その他(*)	34	1.5	2.4
無回答	18	1.3	1.2

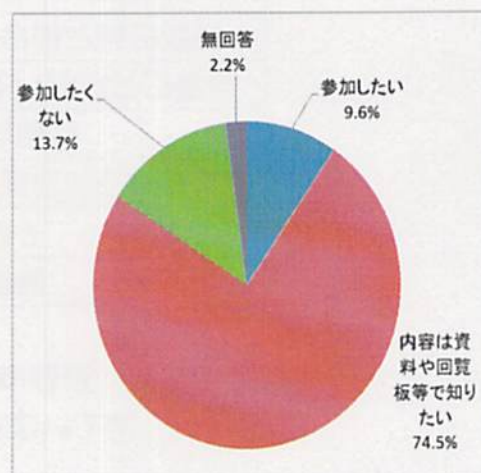
*ごみのハンドブック、ラジオ等

(質問30) 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	261	19.2	21.9
ごみの分別方法	585	43.0	42.1
資源物の回収拠点	526	38.7	31.7
資源物の再資源化の流れ	322	23.7	25.4
京都市が行っている助成制度	353	26.0	25.7
その他	58	4.3	2.5
無回答	179	13.2	13.7

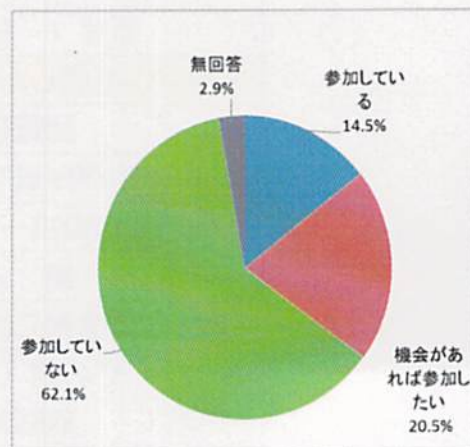
(質問31) 京都市が開催する、お住まいの地域(学区単位、町内会単位等)でのごみ減量や分別、リサイクルに関する説明会や意見交換会に参加したいですか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
参加したい	131	9.6	7.3
参加はしないが、内容は資料や回覧板等で知りたい	1013	74.5	78.1
参加したくない	186	13.7	11.4
無回答	30	2.2	3.2



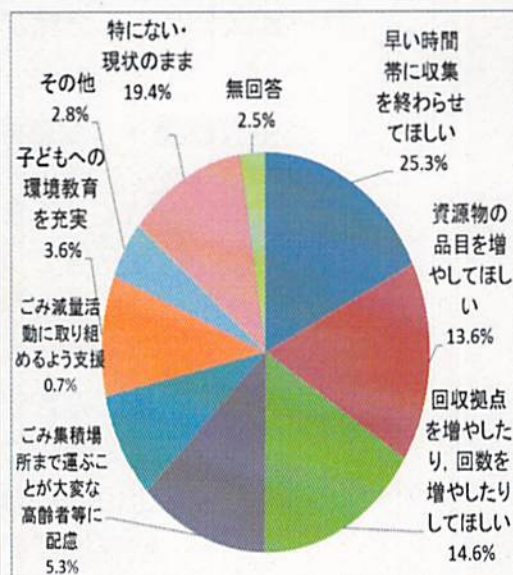
(質問32) お住まいの地域で、自主的に行われているごみの減量や分別、リサイクルを目的とした活動や取組に参加していますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
参加している	197	14.5	13.0
参加していないが、機会があれば参加したい	279	20.5	18.2
参加していない	845	62.1	65.3
無回答	39	2.9	3.5



(質問33) 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	344	25.3	27.2
資源物の品目を増やしてほしい	185	13.6	16.6
回収拠点を増やしたり、回数を増やしたりしてほしい	199	14.6	11.3
ごみ集積場所まで運ぶことが大変な高齢者等に配慮	72	5.3	4.8
ごみ減量活動に取り組めるよう支援	10	0.7	0.7
子どもへの環境教育を充実	49	3.6	3.2
その他	38	2.8	2.4
特にない、現状のまま	264	19.4	22.4



自由意見

(質問34) 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528件】

収集について【180件】

- 収集品目について【20件】
 - ・ びんと缶を別の日にしてほしい
 - ・ ダンボールを回収してほしい
 - ・ 紙ごみを他のごみと同様に毎週回収してほしい
- 収集場所について【60件】
 - ・ 土日にごみを持ち込める場所を作してほしい
 - ・ 観光地にある収集場所を観光客から見えない場所に移してほしい
- 収集時間を早くしてほしい【16件】
 - ・ カラス対策のため早く収集してほしい
 - ・ ごみが風で飛ばされるので、早く収集してほしい
- カラスに悩まされている【24件】
 - ・ カラスネット以外にも対策を考えてほしい
- 収集忘れをなくしてほしい【2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
- 収集頻度を変更してほしい【15件】
- 収集時間を一定にしてほしい【16件】
- 収集時間を遅くしてほしい【10件】
- 個別収集をしてもらいたい【4件】
- 収集したものはしっかりリサイクルしてほしい【2件】
- 収集時間を教えてほしい【1件】
- 収集体制を考えてほしい【2件】
- 収集の際に音楽を鳴らせてほしい【2件】

運転について【18件】

- 運転が荒い【6件】
- 収集車の運転マナーが悪い【6件】
- 運転速度が速い【5件】
- 運転マナーが向上している【1件】

有料指定袋について【46件】

- 値段が高い【29件】
- 破れやすい【8件】
- 5Lや10Lなど袋の種類を増やしてほしい【5件】

- 有料化財源の使途が知りたい【４件】

分別について【５９件】

- 分かりにくい【４７件】
 - ・ プラスチックの分別がわかりにくい
- 分別している意味を教えてほしい【１件】
- 大型ごみとの違いが分からない【１件】
- 分別項目を増やしてほしい【７件】
- 分別項目を減らしてほしい【３件】

広報について【３２件】

- ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである【２８件】
 - ・ 資源物の分別方法をもっと周知してほしい
- ごみ処理の過程が知りたい【６件】
 - ・ 資源ごみのリサイクルの過程を知りたい
 - ・ リサイクルの過程を知ること、分別の意識が高まる

市民対応【９９件】

- 日々の業務に感謝している【９３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【６件】
 - ・ 対応が悪い人がいる

その他【９４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低い
- ・ ごみのポイ捨てが多い
- ・ 民泊の影響でごみのマナーが悪化している

(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		54.7%	41.4%	1.5%	1.2%	0.7%	0.6%
委託		56.8%	40.7%	1.0%	0.6%	0.7%	0.1%
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		67.4%	19.8%	8.8%	1.7%	1.3%	0.9%
委託		71.4%	17.7%	7.6%	0.7%	1.3%	1.2%
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		52.6%	34.5%	6.0%	0.9%	5.2%	0.9%
委託		48.3%	39.1%	6.9%	1.1%	4.6%	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	貼っていない	分からない	無回答		
直営		42.8%	28.2%	24.5%	4.5%		
委託		44.0%	27.4%	24.4%	4.2%		
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		56.4%	5.9%	36.8%	1.0%		
委託		55.0%	8.3%	33.1%	3.6%		
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		54.1%	35.1%	4.7%	0.6%	3.6%	1.9%
委託		53.4%	34.3%	6.0%	0.3%	4.0%	2.1%
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		45.2%	38.7%	2.2%	0.7%	12.4%	0.9%
委託		41.6%	41.0%	1.3%	0.6%	13.9%	1.6%
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		40.0%	38.4%	11.2%	3.2%	6.4%	0.9%
委託		41.3%	35.5%	10.0%	1.6%	11.2%	0.4%
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		11.4%	20.4%	23.8%	15.0%	27.6%	1.9%
委託		11.4%	17.1%	20.5%	16.3%	31.8%	2.8%
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		37.7%	38.4%	5.4%	5.2%	12.4%	0.9%
委託		39.8%	37.1%	7.4%	3.2%	11.2%	1.5%
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		23.0%	70.1%	2.0%	1.7%	3.1%	
委託		24.0%	70.4%	2.4%	1.8%	1.3%	

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 (基本項目)	アンケート調査結果				セルフチェック項目 (基本項目)	セルフチェック結果 (3. できている～0. できていない)		備考(分析)	今後の取組
			(20年度)	(20年度)					
(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	回答 委託	98% 98%	96% 98%	収集中、ごみが散乱しないよう注意しているか。	回答	28	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96%以上を占めていることから、市民の意識との差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	回答 委託	1% 1%	3% 2%		委託	29		
(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	回答 委託	86% 91%	87% 89%	収集遅れのしないよう収集されているか。	回答	28	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87%以上を占めた。 また、設問6の影響から、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・ごみ収集日の排出という回答が87%以上を占めており、収集遅れの少ない実態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	回答 委託	12% 7%	11% 8%		委託	28		
(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	回答	46%	43%	不適正シール貼付の徹底及び周知	袋違いへの貼付		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、28年度施行の「しまつのこころ条例」による分別義務化の取組を通じた、回収及び委託業者の分別啓発に対する意識が、引き続き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、回答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回答と委託でほぼ同水準であることから、貼付状況については回答と委託の双方が、ほぼ同じ水準で啓発を行っていると考えられる。	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おみ袋が排出された場合に、不適正シールを貼付し残留するなど啓発を引き続き行っていく。
委託						30			
分別不十分への貼付		回答	25						
		委託	27						
収集対象外(大型等)への貼付		回答	25						
		委託	30						
(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	回答 委託	86% 89%	89% 88%	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っているか。)	回答	28	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88%以上を占めたことから、市民の意識との差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	回答 委託	6% 6%	5% 6%		委託	30		
(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	回答 委託	72% 81%	78% 77%	無理な追い越し、割り込み、車線変更をしていないか。	回答	29	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77%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。 また、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、ドライブレコーダーを取り付けることで、安全運転及び運転技術の向上、ひいては市民サービスの向上を図ってきた。 また、事実がある場合は詳細に調査し、現場関係者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基に、市民の皆様さら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。
	よくある・時々ある	回答 委託	20% 10%	14% 12%		委託	30		
(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	回答 委託	32% 34%	32% 29%	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。	回答	28	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・頻回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が多いため、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等におられる市民の方と接する場合は、周囲の安全配慮をしたうえで、状況に応じて積極的にあいさつや声かけを随時、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	回答 委託	37% 33%	39% 37%		委託	30		
(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	回答 委託	76% 85%	76% 77%	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。	回答	27	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、職員へ内報を伝え、丁寧な作業の励みを行う。
	ほとんどできていない できていない	回答 委託	13% 6%	11% 11%		委託	30		

平成 29 年 4 月 1 日
京 都 市

平成 28 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 29 年 3 月 22 日開催の第 14 回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、平成 28 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 28 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・リサイクルに関する周知啓発の推進

平成 27 年 10 月のごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」の施行後、確実に分別が進んでいるものの、市民アンケート調査では、プラスチック製容器包装の分別に関して、分かりにくいとの意見が出ている。今後は市民のごみ減量の成果をアピールするとともに、どのような動機付けを行えば、市民の自発的なごみ減量、分別リサイクルの取組が進むのか検討を進めること。

意見 2：雑がみ分別・リサイクルの取組の総括について

平成 26 年度から実施している雑がみの分別・リサイクルの取組は、この間のごみの減量に大きく寄与している。これまでの取組の総括を行い、課題の分析等を行ったうえで、効果的な市民への周知啓発を行い、更なる分別・リサイクルの取組を推進すること。

意見 3：燃やすごみの完全午前収集の着実な実施

昨年 10 月から燃やすごみの完全午前収集を全市域で開始したことは大いに評価できる。この取組を安定的かつ着実に実施することは、市民サービスの向上に大きく寄与する。このため、引き続き、ごみ減量に係る効果的な施策を講じることなどにより、燃やすごみの完全午前収集を着実に実施すること。

意見 4：安全運転に向けた取組

多くの市民がごみ収集車の運転についてスピードの出し過ぎや無理な車線変更、マナーの悪い運転等を「見かけたことがない、ほとんどない」と回答されているが、依然として、「時々ある、よくある」といった回答が一定数存在している。市民目線に立った運転を徹底するため、今年度から導入されたドライブレコーダーを活用し、職員の運転に関する研修を継続的に実施すること。

また、職員のメンタルヘルス対策も含めた安全運転・安全作業に関する実効性のある取組を引き続き推進すること。

「平成28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・リサイクルに関する周知啓発の推進

平成27年10月のごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」の施行後、確実に分別が進んでいるものの、市民アンケート調査では、プラスチック製容器包装の分別に関して、分かりにくいとの意見が出ている。今後は市民のごみ減量の成果をアピールするとともに、どのような動機付けを行えば、市民の自発的なごみ減量、分別リサイクルの取組が進むのか検討を進めること。

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28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29年度は、食べ残しや手付かずのまま捨てられている、いわゆる「食品ロス」の削減をはじめとしたごみ減量への理解と実践を呼び掛ける啓発活動の一環として、「ごみ減量について楽しく考えよう」をコンセプトに、参加者が学習テーマから学びたい内容を選択・組み合わせることができる地域学習会「しまつのこころ楽考(がっこう)」を開始した。エコまちステーション等の本市職員が地域に出向き、食品ロス削減の必要性等を学ぶ座学(下図1参照)のほか、外部講師による使いキリクッキング講座(下図2参照)を実施した(平成30年1月末現在255回)。参加者からは、楽しく学ぶことができた等のお声をいただいている。

平成30年度は、新規事業として、雑がみ等の紙ごみの削減に重点的に取り組むため、コミュニティ回収制度の助成対象をマンション管理者にも拡充するとともに、大学生等を「大学生・ごみ減量サポーター」として任命し、自らが実践する2Rや分別の取組をSNSで広く発信してもらうことで、若年層のごみ減量・雑がみ等紙ごみの分別を促進していく。

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む。

(図1 食品ロス削減の必要性等を学ぶ座学)



(図2 使いキリクッキング講座)



2 意見2 雑がみ分別・リサイクルの取組の総括について

平成26年度から実施している雑がみの分別・リサイクルの取組は、この間のごみの減量に大きく寄与している。これまでの取組の総括を行い、課題の分析等を行ったうえで、効果的な市民への周知啓発を行い、更なる分別・リサイクルの取組を推進すること。

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、燃やすごみに含まれるリサイクルできる紙ごみは平成25年度から平成28年度で約10,000トンの削減が進むなど、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 燃やすごみの完全午前収集の着実な実施

昨年10月から燃やすごみの完全午前収集を全市域で開始したことは大いに評価できる。この取組を安定的かつ着実に実施することは、市民サービスの向上に大きく寄与する。このため、引き続き、ごみ減量に係る効果的な施策を講じることなどにより、燃やすごみの完全午前収集を着実に実施すること。

平成28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ほぼ半減（△49%）の417,273トンまで減量が進み、42万トンを切った。

平成28年10月から実施している燃やすごみの午前収集を安定して継続実施するためには、これまでの歩みを止めることなくごみ減量を進めていく必要があり、29年度については雑がみ収集の定着、せん定枝収集の定着、ごみ減量に関する緊急対策などを実施し、ごみ減量の更なる推進を図った。

今後についても、午前収集を継続するとともに、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。

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28年度のごみ量（家庭ごみ＋事業ごみ）は、前年度の44.0万トンから2.2万トン減（前年度の減り幅を上回る△5.1%）、平成12年度のピーク時からほぼ半減（△49%）の417,273トンまで減量が進み、42万トンを切り、ごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」を施行した平成27年度から、2年間で約1割（平成26年度比△4.4万トン）のごみ減量を達成することができた。

しかし、平成29年度のごみ量は、平成30年1月末現在で前年度と比較して△0.7%（△2,483トン）であり、ごみ減量のペースが大幅に鈍化している。

燃やすごみのうち約4割（約7.6万トン）を占める生ごみ及び約3割（約5.0万トン）を占める紙ごみの削減がごみ減量の大きなターゲットである。とりわけ、生ごみの4割が、手つかず食品や食べ残しといった「食品ロス」であり、また、紙ごみの4割がリサイクル可能なものであり、そのほとんどが雑がみであるため、今後、これらの削減を重点的に実施していく。

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、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	25	26	27	28	29
コミュニティ回収等 実施団体数	2,142	2,505	2,684	2,735	2,761
回収量（t）	19,398	20,916	22,544	22,031	集計前

※ 平成29年度は、1月末実績

(2) 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いる。

回収拠点の更なる拡大に向け、地域団体のほか、商業施設や集合住宅等に対して、まち美化事務所が、引き続き、アプローチを実施している。

＜回収量等の実績＞

年度	26	27	28	29
回収量（L）	176,412	182,770	188,289	157,749
うちペットボトル回収量	3,714	17,642	21,178	16,180
ペットボトル回収実施箇所数	152	238	247	258

※ 平成29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

＜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

<5年間の実績（上記22箇所の合計）>

年度	25	26	27	28	29
古紙・雑がみ（t）	257	371	760	918	722
うち定点収集日の収集量		29	233	266	183
古着類（t）	130	141	207	233	217

※ 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29年度は、1月末実績

(4) 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

<5年間の実績>

年度		25	26	27	28	29
資源物と有害・危険ごみの回収	実施回数	96	105	106	114	99
	回収量(t)	79	80	76	64	56
資源物回収	実施回数	(未実施)	139	347	275	205
	回収量(t)		19	68	52	50

※ 平成29年度は、1月末実績

(5) 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、リサイクルする事業を平成28年度から引き続き実施している。

4 意見4 安全運転に向けた取組

多くの市民がごみ収集車の運転についてスピードの出し過ぎや無理な車線変更、マナーの悪い運転等を「見かけたことがない、ほとんどない」と回答されているが、依然として、「時々ある、よくある」といった回答が一定数存在している。市民目線に立った運転を徹底するため、今年度から導入されたドライブレコーダーを活用し、職員の運転に関する研修を継続的に実施すること。

また、職員のメンタルヘルス対策も含めた安全運転・安全作業に関する実効性のある取組を引き続き推進すること。

平成28年から、直営の全車両にドライブレコーダーを導入、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。

また、これまでから継続して、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。

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、引き続き職員の安全意識の向上を図っていく。