

第18回「京都市ごみ収集業務評価推進会議」議事録

日 時 平成31年3月26日（火）
午前10時00分～午前11時45分

場 所 職員会館かもがわ 第1会議室

出席者 （敬称略 五十音順）

委 員 大 内 龍 二（市民公募委員）
" 菊 池 健太郎（公認会計士）
" 小 島 一 芳（市民公募委員）
" 高 橋 かつ子（市民委員）

会 長 中 井 歩（京都産業大学法学部教授）

委 員 中 野 比佐子（市民委員）

事務局 京都市環境政策局循環型社会推進部まち美化推進課

- 議事内容 ○ 報告事項
- 1 平成30年度「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」結果について
 - 2 「平成29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
 - 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
 - 4 災害対応について
- 協議事項
- 平成30年度の業務履行に対する評価及び意見について

○開会

○環境政策局循環型社会推進部長挨拶

部 長： みなさまおはようございます。平素は本市環境行政の推進に御尽力賜り，誠にありがとうございます。また本日は，年度末の慌ただしい時期にお集まりいただきましてありがとうございます。

この評価推進会議，9年目を迎えております。アンケートも9回目ということで，後ほど，詳細に御説明申し上げますが，年々市民の方からの評価も固まってきた状況でございます。一方で，委託化の推進をしております，平成31年4月，来月には，委託化率59%ということで，年々進捗しておりますが，市民のみなさまにとっては，直営も民間委託も，「収集」ということに関しては同じことです，民間の収集業務の質を，一層高めていくことがますます必要になってくる，という風に思っています。

また，加えまして，ごみ収集だけでなく，ごみの減量，その他市民のみなさまに様々なところで関わっていく，ということが，なお一層必要になってきますので，そういった視点からも，ぜひとも今日は忌憚のない御意見を賜りたいと思います。この評価推進会議で頂いた意見というのは，我々の現場もそうですし，民間委託事業者にもそうですし，「こういうことを今，この評価会議で言われているんだよ」ということを，フィードバックする中で，質の高いサービスの提供につなげていきたいへん貴重なものとなっています。ぜひとも貴重な御意見を賜れたらという風に思います。本日は，どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局紹介

会 長： それでは、まず本会議の役割を改めて確認しておきたいと思います。

本会議の役割は、家庭から排出されるごみの収集という、市民生活に大変関わりの深い業務を市民の感覚で評価、点検し、京都市の業務改善につなげることであります。「PLAN（プラン）」・「DO（ドゥ）」・「CHECK（チェック）」・「ACTION（アクション）」、いわゆるPDCAの業務改善サイクルの「CHECK（チェック）」の役割を果たすのがこの会議であります。

この本会議では、最近の京都市の取り組み状況や、市民アンケート調査結果の報告聴取を踏まえて、意見を出し合うことで、市民の皆様に満足いただける業務が実現するよう、忌憚のない意見交換、質疑をしていただきたいと思います。

本日の会議は、「平成30年度の業務履行に対する評価」を行っていくため、次第に記載されているとおり、4件の報告事項について聴取し、それらの資料を参考に平成30年度の業務履行状況について、活発な御議論をいただき、最終的に京都市長に対する「平成30年度の業務履行に対する評価及び意見」として取りまとめたいと思います。

それでは、まず、最初に配布資料の確認から行いたいと思いますので、資料確認を事務局からお願いします。

事務局から資料の確認及び説明

それでは、次第に沿いまして、報告事項について、でございます。
本日は、報告事項が4件ありますので、事務局から4件全ての説明をいただいた後、質疑を行います。それでは、事務局から説明をお願いします。

事務局からの報告説明

1 平成30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に基づき説明

2 平成29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に基づき説明

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5-1に基づき説明

4 台風21号における飛来物対応について

※ 資料5-2に基づき説明

会 長： ありがとうございます。ただ今、事務局から4点についての報告、説明をいただきました。

それでは、ひとつひとつテーマに沿って、確認していきたいと思います。

まず資料2-1，資料2-2，及び資料3に基づき説明がありました「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査結果」の報告、説明について、何か御意見・御質問はありますでしょうか。

会 長： ここ9年のアンケート結果を見ると、よくなっているところはもうだいぶ高止まりしてる状況というか、かなり高い水準でよくなっているのでもう上がらないのかなと。評価があまり上がってないのは挨拶くらいですね。

挨拶は必要なんでしょうか。僕は特に必要ないのかな、とも思うんですけども。やっぱり挨拶はした方がいいんでしょうか。

事務局： 私どもは、収集を事務的にやるだけではなく、やはり、市民の方々の、例えば感じ方、意見等が聞き出せないかということについても、収集員に求めております。そのきっかけとして、こちらの方からお声掛けをさせていただき、それを機に、「こんなんあったよ」とか「こういう風にしてほしいよ」とか、例えば一言でも構いませんのでその場でお声掛けいただければ次回につながっていくのかな、という意味のきっかけ作りで、挨拶を奨励しているところです。

会 長： 例えば具体的な課題などを、職員さんが現地で調達する、というのはけっこうあるんですか。

事務局： はい。現在午前収集を積極的に実施させていただいておりますので、その場に立ち止まって、立ち話をさせていただくところまでは至りませんが、例えば、「カラスネット破れたんやけどどうしたらいい？」と、そういうようなお声掛けはあるように聞いております。その場合は、「エコまちステーションの方に御連絡を賜れば」とか、「事務所の方に御連絡を賜れば」ということで、連絡方法等をその場でお伝えをして、収集を継続させていただくといったやりとりはしているということなどは聞いております。

委 員： ありがとうございますし、やっぱり挨拶は大切だと思います。

委 員： ごみ収集作業全般に「満足している」「概ね満足している」という答えが、93%ということで、非常にいい状態じゃないか、かなりよく運営されている、という風に理解しております。

ごみ収集に関するところと言うと、実際に住民に一番関係してくるのは、カラスネットが通行の妨げになるような状況で放置されているといったことが、実際に地域に、住民に影響してくるんじゃないかと思うんですけど、その項目について、「概ねできている」というのが82%で、よくなっているものの、1割程度の方が、「されていない」という回答をされています。その部分を徹底していただけたらな、と思います。実際私も、ネットが歩道全面に広がったままになっていた、ということを経験しております。住民の方になるべく迷惑がかからないよう

な収集を心がけていただけたらと思います。

事務局： ありがとうございます。カラスネットの片付けの件については、御指摘のとおりでございます。このアンケート以外でも、「カラスネットが片付けられてない」という意見が時折私どもの耳に入ってまいります。その都度、収集を担当している職員には丁寧な片付けについて、徹底を指導しているところです。ただ、例えば電柱等にカゴを取り付けられて、そこにネットを保管されているところもお見かけしますが、ネットを折りたたんでカゴに片付けるところまで、を行うということになると、できないということもございまして、現時点で指導しておりますのは、交通の妨げにならないように、また、市民の方に危険がないように、しっかり端っこに寄せる、というところです。御指摘のように開けたままにしてある状況というのは決して良しとしておりませんので、引き続き職員に対しては徹底してまいりたい、と考えております。

委員： 「質問7の3」の、「啓発シールに収集しなかった理由が書かれているか」という質問で、「書かれていなかった」という回答の割合が直営で5.1%、委託で7.0%。これを高いと見るのか低いと見るのかはわかりませんが、この数字を低くしていくことを考えたときに、啓発シールの貼付の徹底、手順の簡素化、が必要になるかと思います。現在の手順や徹底についての考え方について教えてくださいませんか。

事務局： 不適正な排出物があつた場合については、シールを貼付して留め置く、という方法で、住民の方に次からは適切に排出していただく、という意味の啓発をさせていただいております。様式については、チェックをすればなぜそのごみを留め置いたかを理解していただけるようにはさせていただいております。ただ、それでも、その場にとどまって瞬時に何が悪いのかを判断し、チェックして貼り付けるという手間といたしますか、これが収集作業においてやはり1テンポ遅れるということになり、完璧に、貼って留め置くということがなかなかできていない、ということがこの数字に表れていると思います。

ここはやはり住民の皆様にご理解をいただいた方が、結果として次の収集が効率的にできる、と認識しておりますので、その場合は時間がかかったとしても、しっかり理由を付したうえで、シールを貼って留め置くということについては、時間がかかったとしてもやりたい、という風に今後ともこの方法を継続させていただきたいという風に考えています。御指摘いただいた点を踏まえまして、引き続き、研究してまいりたいと思います。

会 長： シールを貼付することによって、分別などの改善がされているという風に京都市としては考えておられるということですか。

事務局： はい。京都市として、不適切なごみに対して何もせずに、すべてのごみを回収した方が、その日のその場のごみの集積場所がきれいになる、というのは承知しております。ただ、一旦それをやってしまうと、「これでもとってもらえるんだ」という、間違った意識付けをしてしまうことになり、それが大きくなった時に、分別がまったくできない、されない状況を京都市民の方々に植え付けてしまうという懸念を持っておりますので、あえて留め置きをさせてもらっているという状況です。したがって、効果の検証という部分では、なかなか数字で出せてはいないんですが、今分別が徹底できている、と自負できているということについては、シール貼付の一つの効果として表れている、と考えております。

委 員： 「コミュニティ回収などの地域の集団回収」と、アンケートにありますけど、そこにマーケット回収の文言も入れていただけないかな、と思います。コミュニティ回収ができているところはそこに持っていけばいいんですけど、コミュニティ回収がない所とか、回収場所がわからない時とか、収集車両が来ない所とかなどは、マーケット回収でも持って来てもらえたら、と思います。私もマーケット回収をやってますけど、回収量が下火になってきていて、拠点は少ないですがせっかくひらけてやっているのので、「マーケット回収も」と一言入れていただけないかな、と思います。もっとみんなに知ってもらうことが大切だと思います。

事務局： マーケット回収について、確かに御指摘のとおり、周知啓発にもっと力を入れていく方法を検討していきたいと思います。

会 長： アンケートの報告以外にも、お話がありました。その点についての御意見御質問はございますか。

委 員： 紹介していただいた食品ロス啓発の紙芝居がすごくいいな、と思うので、どれくらいの時間のものなのか、貸し出していただけるものなのか、教えていただきたいです。地元の小学校で授業の前に紙芝居なんかをやるので、その時に一度使ってみてもいいのかな、と思っています。

事務局： 紙芝居に関しましては、そのものの貸し出しは行っておりません。地域学習会を実施する「しまつのこころ楽考」事業の一環で、エコまちステーションに準備し、啓発の中で活用していく、というものです。御活用いただく場合はエコまち

ステーションに御相談いただければと思います。

また、ホームページにデータをアップしていますのと、紙芝居の専門家、読み手が実演している動画があるので、お使いになる場合には活用いただければと思います。紙芝居のデータについてはダウンロードができますので、印刷等していただくのも方法かと思います。

委員： 大学生への啓発についてもありましたけど、中高生へも、なんとか啓発をもっとできないかな、と。小学生向けにも授業等で学習や啓発の場がありますけど、小中高生の時に意識をつけられたら、大学生になっても当たり前のこととしてできますし、もっと若い子たちへの啓発も力を入れていければいいと思います。

事務局： 御指摘のとおり、「切れ目のない環境学習」を目指している中で、中高生への啓発については非常に大事だと考えていますが、中高生へのアプローチについては弱い部分がある、と認識しているので、別のツールを用意するなど、方策を検討していく必要があると考えています。

今年の秋に、伏見の南部クリーンセンター内に、環境学習施設が新たにオープンします。年間2万人の来場者を目指しているところです。小学生は授業で見学に来る機会がありますが、その他の教育課程にはないので、ぜひ宣伝にも力を入れていきたいと思っております。

委員： 小学校の授業や地域のお祭りなどで、啓発の場を設けられていると思います。せっかくいい機会なので、こどもたちのごみ分別への意識とかも聞いてみるのも、取組としていいと思います。

事務局： 小学生のみなさんについては、学校の授業で学ぶ中で、ごみの分別をどうしているか、先生から話をしていただいたうえで、一定期間、こどもたちが家庭での分別チェックをする、ということもやっております。

ただ、問題は先ほどもありましたように、中高生にごみのこと、分別のことを伝えるという点が弱いので、その部分を強化していかないといけないな、と考えています。大学生についても、ごみの分別ルールが市町村によって違いますので、他都市から来られた方についても京都市のルールを知っていただく機会をつくることも必要だと考えておりまして、大学の入学式などでガイダンスのようなことをさせていただいている、ということもあります。

委員： 資料5-2の、飛来物対応について、対応とはどういうことをされたのですか。

事務局： 今回の台風で、トタンや屋根材といったものが大量に飛んで、他人さんの土地に飛着ることがありあました。本来ですと、所有者のわからないものについては土地の所有者が処分をするということが原理、原則なんですけど、「他人のものをなぜ私が処理しないといけないのか」という感情、お声が多く寄せられたため、今回の台風被害によるものについては、特別対応として代わって京都市が引き取り、処分をする、という対応をとらせていただきました。対応件数については実際に相談を受けて、引き取り対応を行った件数を挙げております。

会 長： 有料のごみにしない、ということですか。

事務局： はい。今回の飛来ごみについては、無料で回収をさせていただきました。他人の土地からの飛来物については様々なものがあり、事前に御相談をいただいたうえで、排出方法、場所の指示をさせていただき、京都市で回収するという方法をとらせていただきました。

持ち主がわかるものに関しては、所有者に処理の責任が発生しますので、その場合は持ち主に御連絡いただくよう案内し、行政が介入しない形での解決を基本とさせていただきました。

会 長： ほか、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。いろいろ御意見を出していただきました。それでは、本日の議論について、まとめをさせていただきます。

まず、ごみ収集業務全般にあたることですが、市民、それから直営、委託、民間業者、マーケット回収の話もありましたが、多様なアクターが役割分担をすることによって、効率的で、質の高いサービスが実現する、と思います。

午前収集への評価、直営と委託の差について見ても、上手にコントロールできているという風に考えております。

ライフスタイルが変化、多様になってきております。以前は自治会だけがやっていた取組をマンションの管理会社にも入ってもらっている、というところも評価できるかと思います。マーケット回収の話もありましたけど、コミュニティだけでは難しいところはマーケットや管理会社も活用していくなどして、ライフスタイルの変化に対応した、着実に安定的な収集、その工夫を続けていきたいと思っています。

2点目は、安全運転と丁寧な対応について、でございます。安全運転について、数年前と比べるとかなりよくなっていると思います。スピードに関する回答も20ポイントくらいよくなっていて、かなり改善されていると思います。しかし

ながら、安全運転、そして安全な収集作業があって初めて「安心安全な収集業務」が成立しますので、ヒヤリハット事案の共有など、いろいろ工夫されているところもありますが、引き続き、安全運転安全作業について着実に実施していただきたいと思います。

それから、挨拶に関してはやはり、必要だということが改めてわかりました。地元の方とのコミュニケーション、地元の方に協力いただいて収集作業をしているということだと思います。カラスネットも広がっていると危ないですし、かごの中にまで片付ける部分については市民の方に協力いただくということも必要だと思います。分別啓発などを進めていくにあたっても、地元の方を巻き込んだ形で進めていただきたいと思います。

それから3点目が、分別について、です。分別についてもこどもへの啓発の中で、中高生への啓発も、という意見がありました。中高生、なかなか難しいと思います。私立に行く子も増えますし、京都市だけで取り組むというのもなかなか難しいところもある中で、工夫をしていく。中学校高校でも最近アクティブラーニング、調べ学習で、自分たちで社会のことを調べよう、という総合学習の授業もあります。ですので、そういう時にテーマの提供をしてあげられると、先生も乗ってくるようなことも考えられるので、その中で中高生へのアプローチをするなどして、いろいろなノウハウを得ていくというのも方法かと思います。分別のルールの徹底ということについては、引き続きまち美化事務所、エコまちステーションを中心にしっかりと取り組んでいただきたい、と思います。

それから4点目、ごみ減量について、ですけれども、食品ロス、紙ごみというところについては、かなり数字としてはよくなってきていると思いますが、39万トンの目標を達成するためには、かなりがんばらなければいけない、と思います。ぜひ、引き続き取り組みを進めていただきたいと思います。市民の関心も高くなっていると思いますので、その機会を捉えて、効果的な情報提供を考えていただきたいですし、その際には、ライフスタイルが多様になっているということ踏まえて、多様なアクターを巻き込んでいく、今までとは違う方を巻き込むということも必要になってくるかと思います。

最後に、災害時のことについては、リストもありましたが最近本当に災害が多いですね。ここ数年を見ていると、やはり今後もこういうことが起こりうるんだと思います。非常時災害時においても十分に対応できるように、直営の方を中心にされるとは思いますけれども、委託業者の方にもそのノウハウの共有をしていただきたい。直営の方は災害派遣などで、現地でいろいろなノウハウや課題を吸収されてきていることと思います。それについて分析研究したうえで、ぜひ全市民的に、委託業者の方にも、いざというときに協力してもらえるような体制を作り、備えていただきたいと思います。

私の意見も追加しましたが、委員のみなさまの意見、今回の議論をまとめさせていただきます。このような点を踏まえて、京都市に対するの評価・検証については事務局の方で取りまとめていただき、私の方で確認をして、京都市に対する意見とさせていただきたいと思います。よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声)

会 長： それでは、これにて議題はすべて終了いたしました。事務局へ進行をお返しいたします。

○閉会

事務局： 本日は長時間にわたり、貴重な御意見を賜りまして、誠にありがとうございました。本日頂戴しました意見をしっかりと踏まえ、今後の収集活動に生かしていきたいと思います。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。