

第 18 回京都市ごみ収集業務評価推進会議

日時：平成 31 年 3 月 26 日（火）

午前 10 時～午前 11 時 30 分

場所：京都市職員会館かもがわ

1 階 第 1 会議室

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
(資料 2-1, 資料 2-2, 資料 3)
- 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)
- 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)
- 4 台風 21 号における飛来物対応について
(資料 5-2)

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

〔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 29 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 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 5-1	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 5-2	台風 21 号における飛来物対応について

京都市ごみ収集業務評価推進会議委員名簿

氏 名	役 職 等
いいだ 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、業務の改善にいかすことにより、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30年8月下旬～9月30日

※ 平成29年度は、8月下旬～9月30日

(4) 回収状況

回答数 1,282（回収率 42.7%）

- ※ 平成29年度は、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30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 新聞, ダンボールの排出における困難な点
	質問20 雑がみの排出方法
	質問21 雑がみの排出における困難な点
	質問22 まち美化事務所の資源物回収拠点としての認知度
	質問23 まち美化事務所へ資源物を持ち込む際の希望
	質問24 生ごみの減量に関する家庭での取組
	質問25 食品ロスとは
	(副問) 食品ロスの取組
	質問26 小型家電のリサイクル活用取組における認知度
	質問27 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法
	質問28 ごみ減量等について知りたい情報の種類
	質問29 ごみ減量等に関する説明会への参加希望
	質問30 収集や分別に関する希望
	質問31 海洋ごみ・マイクロプラスチック問題の認知度
	質問32 海洋ごみ・マイクロプラスチック問題への対策
その他	質問33 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。

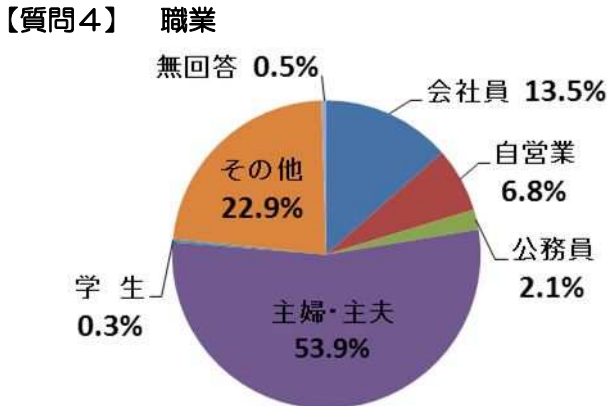
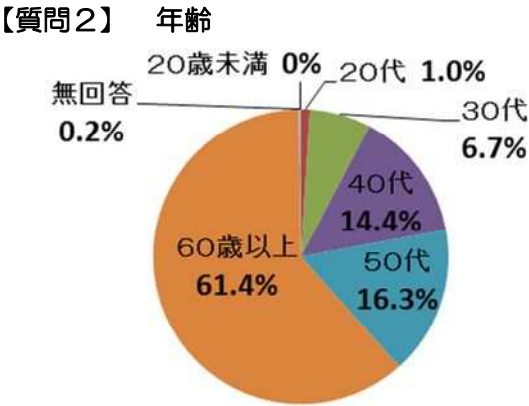
0~5%未満: →, 5~10%: ↗ または ↘, 10%以上: ↗ または ↘

[illegible]

4 主な回答結果

(1) 基本的項目

【質問1】	性別	女性	70.7%
		男性	27.4%
		無回答	2.0%



※ 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、「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88%（昨年度89%）

危険を感じたことが、「よくある」、「時々ある」は、6%（昨年度6%）で、カラス（燃やすごみ）や強風（プラスチック製容器包装）によるごみの道路上の散乱や「収集中のごみ収集車の停車方法」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85%（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「積み込みが素早く丁寧」、「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%（昨年度2%）であり、その主な理由は、「ごみが散乱したままのことがある」「急ぎ過ぎて作業が雑」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12%（昨年度13%）

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81%（昨年度78%）であった。「よくある」、「時々ある」の具体的なものは、「路地等での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34%（昨年度30%）

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%（昨年度29%）。

【質問12】 「カラスネットの貸与制度を知っている」が87%（昨年度86%）

貸与制度については、「知らない」は12%（昨年度14%）。

【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82%（昨年度79%）

片付けが、「できていない」、「ほとんどできていない」は9%（昨年度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83%（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14%（昨年度17%）

【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81%（昨年度77%）
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17%（昨年度20%）

【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93%（昨年度94%）
「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。

(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「分別ルール周知・啓発をすること」が56%、「市民一人ひとりの意識や習慣を変えていくこと」が55%、「身近な場所な資源ごみの回収拠点があること」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59%、「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）
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】 新聞、ダンボールの分別排出に困っていることは「古紙回収業者がなかなか来ない」が12%、「近くに持ち込める回収拠点が少ない」が8%（複数回答可）
「特に困っていることはない」は68%

【質問20】 雑がみは「古紙回収業者に出している」が53%、「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が42%（複数回答可）

【質問21】 雑がみの分別排出に困っていることは「市の収集日が少ない」が11%、「古紙回収業者がなかなかこない」が10%、「近くに持ち込める回収拠点が少ない」が7%（複数回答可）
「特に困っていることはない」は62%

【質問23】 資源物の持ち込み先としてまち美化事務所を利用するに当たり希望することは「土・日曜日も利用できるようにしてほしい」が46%、「利用可能な時間を拡大してほしい」が20%（複数回答可）

【質問30】 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%、「資源物の品目を増やしてほしい」を1位に選んだ方が15%、「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%

【質問31】 海洋ごみ・マイクロプラスチックの問題を「知っていた」が73%、「聞いたことはあったが内容は知らなかった」が16%、「知らなかった」が10%

(6) 自由意見

【質問33】

（収集、運転について）

- ・ ごみ定点における排出マナー対策を強化してほしい。
- ・ 風で散乱するため、プラスチック製容器包装の収集時間を早くしてほしい。
- ・ 危険を伴うため、特に狭い道や住宅街では、収集車のスピードを落としてほしい。

（有料指定袋、分別、資源物の回収拠点について）

- ・ 有料指定袋が高い。破れやすい。
- ・ 土日も含め、身近に資源物を持ち込める場所を増やしてほしい。

（広報）

- ・ 学生や単身マンションに対し、ごみ出しルールを徹底してほしい。

（その他）

- ・ プラスチック製品の使用を抑えるとともに、発生抑制の取組も不可欠である。
- ・ ごみ収集中、礼儀正しく親切に接してくれる。

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31年 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、業務の改善にいかすことにより、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30年8月下旬～9月30日

※ 平成29年度は、8月下旬～9月30日

(4) 回収状況

回答数 1,282（回収率 42.7%）

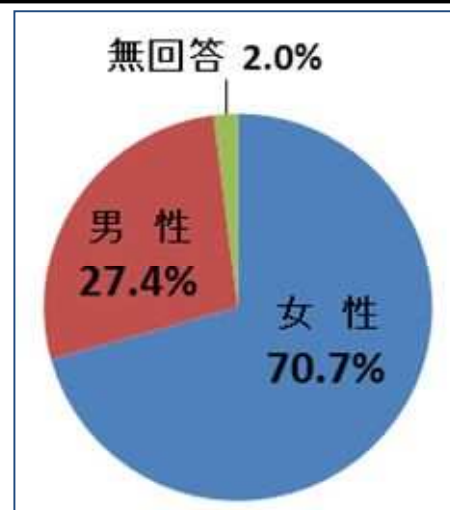
- ※ 平成29年度は、回答数1,360（回収率 45.3%）
平成28年度は、回答数1,358（回収率 45.3%）
平成27年度は、回答数1,418（回収率 47.3%）
平成26年度は、回答数1,037（回収率 34.5%）
平成25年度は、回答数1,448（回収率 48.3%）
平成24年度は、回答数1,340（回収率 44.7%）
平成23年度は、回答数1,300（回収率 43.3%）
平成22年度は、回答数1,274（回収率 42.5%）

- * 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（1,282）」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	906	70.7	69.7
男 性	351	27.4	28.0
無回答	25	2.0	2.3



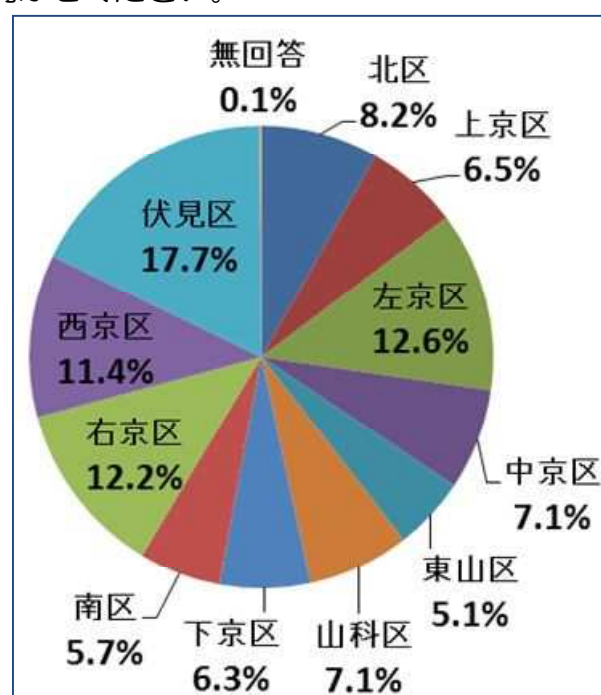
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	0	0.0	0.1
20代	13	1.0	0.8
30代	86	6.7	5.9
40代	184	14.4	12.1
50代	209	16.3	14.6
60歳以上	787	61.4	66.0
無回答	3	0.2	0.4



(質問 3) あなたのお住まいの行政区をお聞かせください。

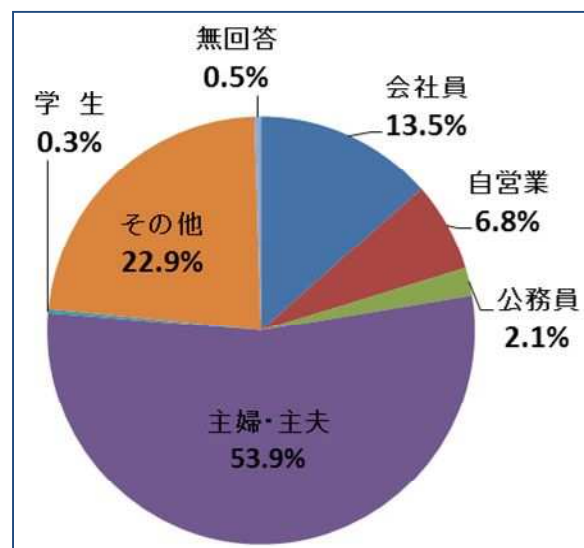
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
北区	105	8.2	7.1
上京区	83	6.5	7.4
左京区	162	12.6	11.8
中京区	91	7.1	7.6
東山区	65	5.1	3.7
山科区	91	7.1	8.9
下京区	81	6.3	6.2
南区	73	5.7	6.3
右京区	157	12.2	10.6
西京区	146	11.4	12.4
伏見区	227	17.7	17.7
無回答	1	0.1	0.3



(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	173	13.5	11.5
自営業	87	6.8	8.6
公務員	27	2.1	1.6
主婦・主夫	691	53.9	53.7
学 生	4	0.3	0.3
その他(*)	294	22.9	23.6
無回答	6	0.5	0.7

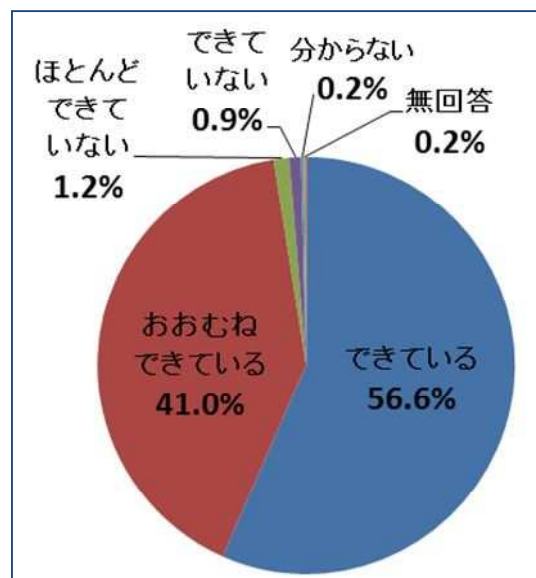
*「その他」の主な回答
「無職」,「パート」など



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	725	56.6	56.0
おおむね できている	525	41.0	41.0
ほとんど できていない	15	1.2	1.1
できていない	11	0.9	0.9
分からない	3	0.2	0.7
無回答	3	0.2	0.4



【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】

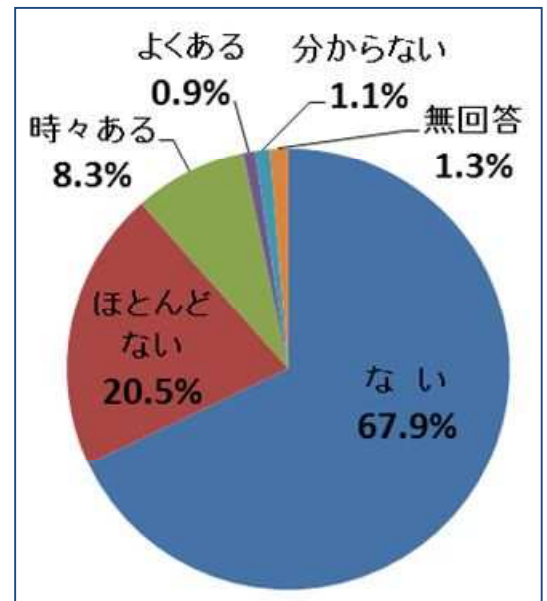
(5-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜主な意見＞

- ・ 曜日間違いや収集日前日の夜に出されたごみが、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。

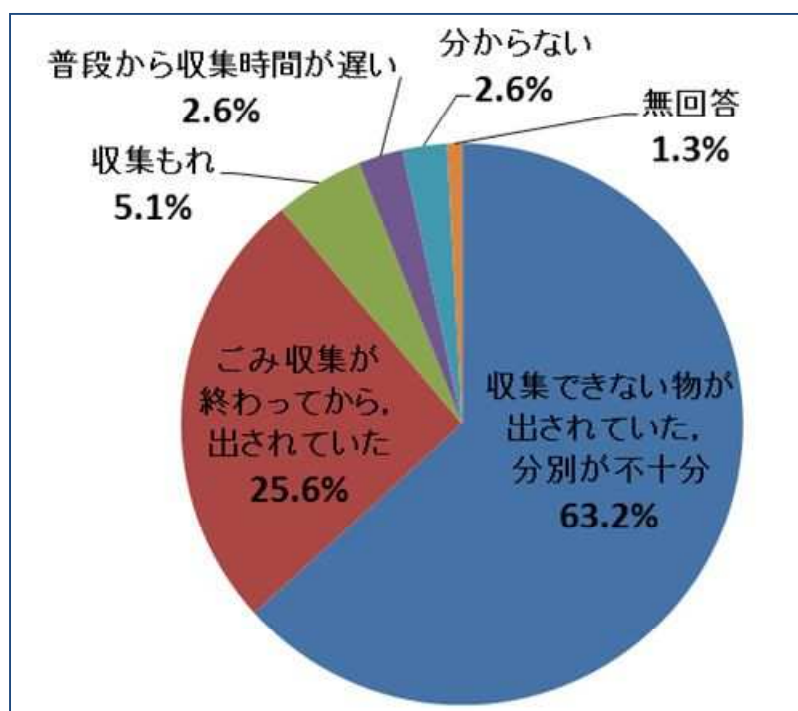
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
な い	871	67.9	69.9
ほとんどない	263	20.5	18.6
時々ある	106	8.3	8.1
よくある	11	0.9	1.1
分からない	14	1.1	1.3
無回答	17	1.3	1.0



【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	74	63.2	71.2
ごみ収集が終わってから、出されていた	30	25.6	17.6
収集もれ	6	5.2	8.0
普段から収集時間が遅い	3	2.6	0.0
分からない	3	2.6	2.4
無回答	1	0.9	0.8

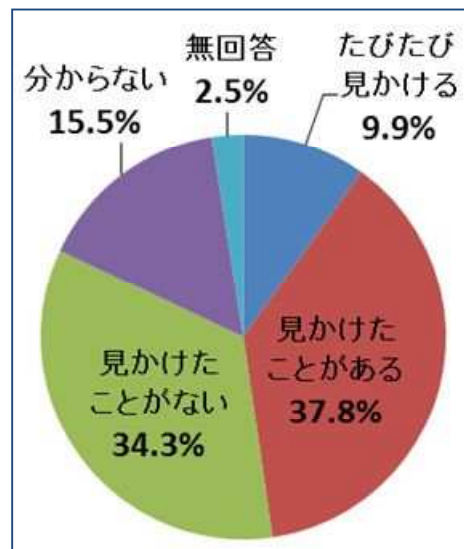


（質問 7） ごみの排出場所で不適正なごみの排出（※）を見かけたことがありますか。

※「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

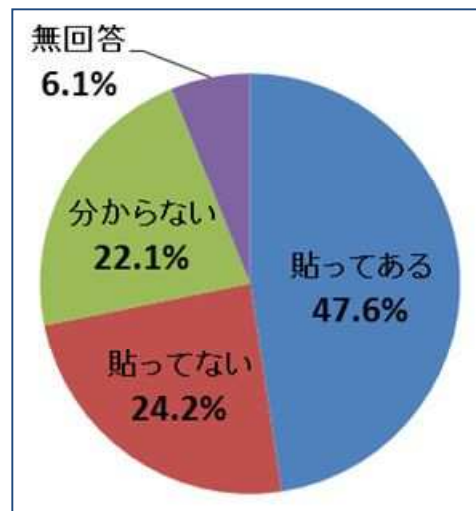
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
たびたび 見かける	127	9.9	8.5
見かけたことが ある	484	37.8	39.3
見かけたことが ない	440	34.3	36.8
分からない	199	15.5	13.2
無回答	32	2.5	2.1



【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。

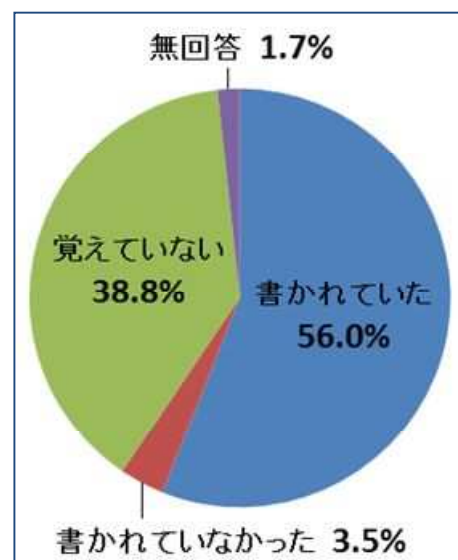
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
貼ってある	291	47.6	45.7
貼ってない	148	24.2	27.8
分からない	135	22.1	21.7
無回答	37	6.1	4.8



【質問 7-2 で「貼ってある」と回答された方へ】

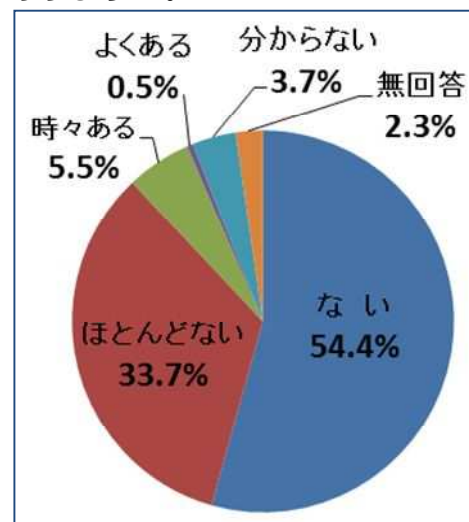
(7-3) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	163	56.0	58.6
書かれて いなかった	10	3.5	4.4
覚えていない	113	38.8	34.3
無回答	5	1.7	2.7



(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	697	54.4	53.9
ほとんどない	432	33.7	34.7
時々ある	70	5.5	5.3
よくある	6	0.5	0.4
分からない	48	3.7	3.7
無回答	29	2.3	2.0



(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

- ・ 収集車にごみを投げ入れる際、ごみが転げ落ちることがある。

○ 収集車が原因となっている事例

- ・ 狭い道や住宅街で、収集車のスピードが出すぎている。
- ・ ななめに収集車を停車させ、一時的だが道路をふさいでいることがある。

○ カラスや猫によるごみの飛散が原因となっている事例

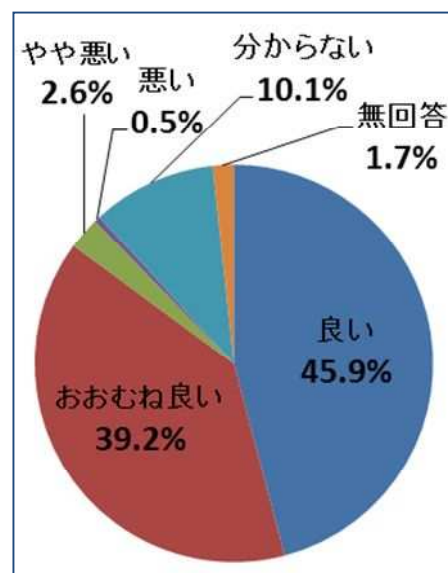
- ・ カラスや猫がごみをあさり、道路に散乱したままになっていた。

○ 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製容器包装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	589	45.9	43.7
おおむね良い	502	39.2	39.7
やや悪い	33	2.6	1.8
悪い	6	0.5	0.6
分からない	130	10.1	13.0
無回答	22	1.7	1.3



(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

- ・ 収集後、ごみが残っていることがない。
- ・ 散らかっているごみを片付ける職員がいる。

○ 作業がスムーズで良い

- ・ 素早く、丁寧に収集している。
- ・ 収集員同士が声をかけあって、確実に収集している。

○ 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。
- ・ 急いでいるようで、車両への積込が乱暴な時がある。

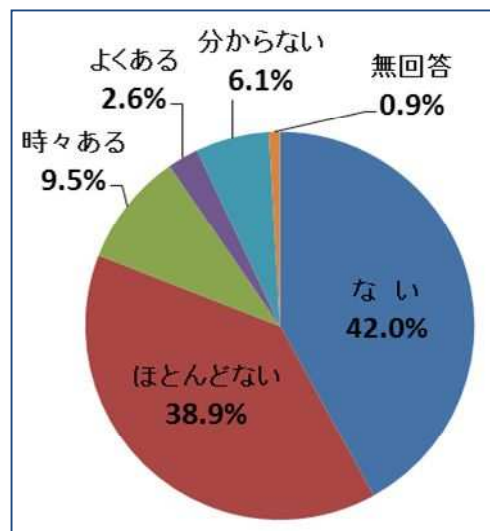
○ カラスネットの扱いが雑なことがある

- ・ 日によっては、カラスネットが雑に扱われていることがある。

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	538	42.0	40.7
ほとんどない	499	38.9	37.1
時々ある	122	9.5	10.6
よくある	33	2.6	2.4
分からない	78	6.1	8.6
無回答	12	0.9	0.7



(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。

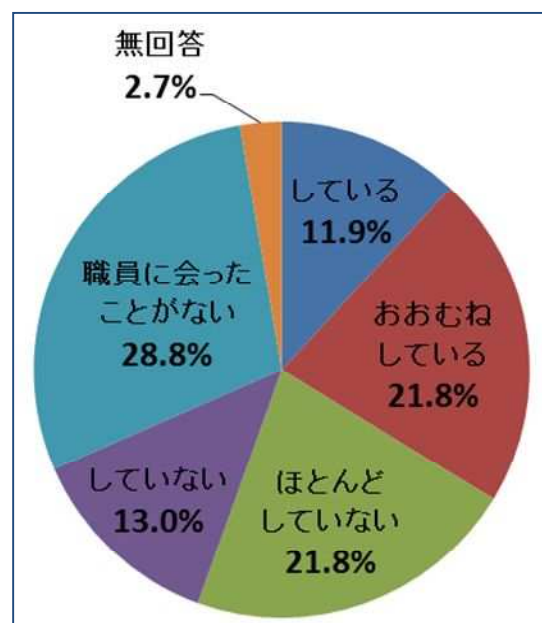
＜主な意見＞

- ・ 路地、住宅街でのスピードの出しすぎ
- ・ 急停止、急発進
- ・ 無理な追い越し、車線変更、割り込み

市民サービス

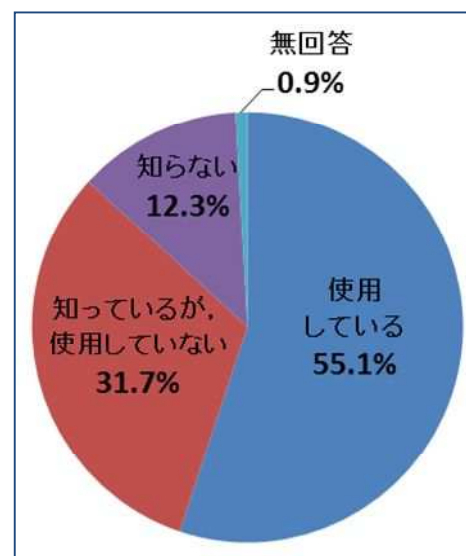
(質問 11) 市民の皆様にごみの収集場所で出会った際、作業員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
している	152	11.9	11.4
おおむね している	280	21.8	18.8
ほとんど していない	279	21.8	22.1
していない	167	13.0	15.7
職員に会った ことがない	369	28.8	29.3
無回答	35	2.7	2.7



(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。

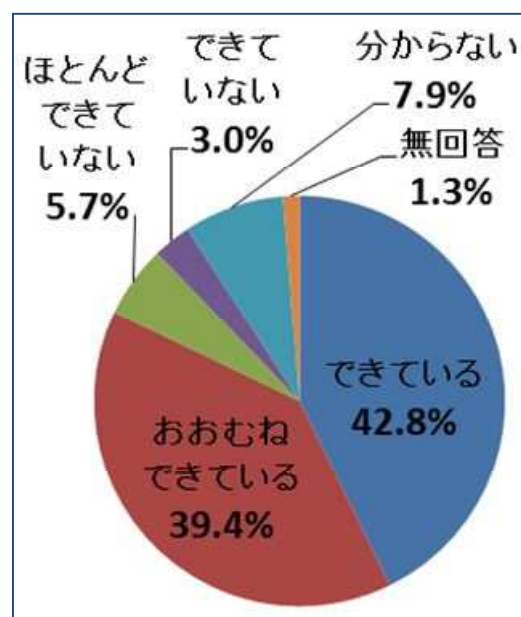
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
使用している	706	55.1	57.4
知っているが、 使用していない	406	31.7	28.2
知らない	158	12.3	13.8
無回答	12	0.9	0.7



【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	302	42.8	40.0
おおむね できている	278	39.4	39.2
ほとんど できていない	40	5.7	6.5
できていない	21	3.0	3.9
分からない	56	7.9	8.9
無回答	9	1.3	1.5

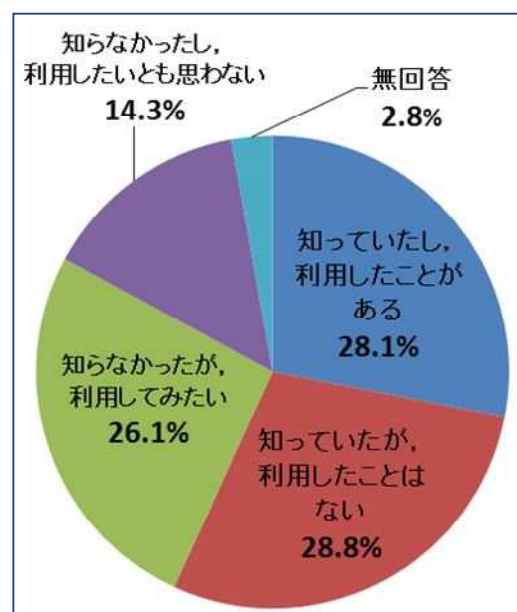


(質問 13) 京都市では、市内7箇所にある「まち美化事務所」を設置しています。

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	360	28.1	27.9
知っていたが、 利用したことはない	369	28.8	26.8
知らなかったが、 利用してみたい	334	26.1	26.0
知らなかったし、 利用したいとも 思わない	183	14.3	16.5
無回答	36	2.8	2.9

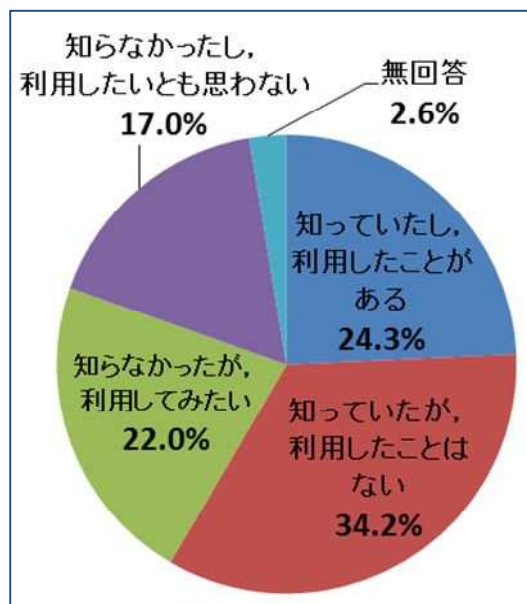


（質問 14） 環境行政の総合窓口として14区役所・支所内に「エコまちステーション」を設置しています。

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	311	24.3	21.5
知っていたが、 利用したことはない	438	34.2	33.4
知らなかったが、 利用してみたい	282	22.0	22.4
知らなかったし、 利用したいとも 思わない	218	17.0	19.9
無回答	33	2.6	2.8



（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）

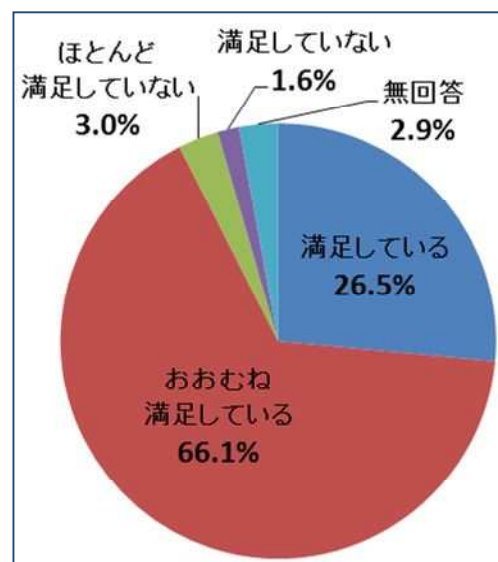
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別方法について分からないものがある	358	27.9	28.7
集積場所のマナーが悪い	131	10.2	10.4
集積場所まで運べない	15	1.2	1.6
猫やカラス等による散乱	387	30.2	26.0
危険物（薬品類等）の処分方法が分からない	254	19.8	15.0
その他（*）	122	9.5	20.3
困っていることはない	406	31.7	34.9
無回答	50	3.9	4.5

*「その他」の主な回答

- ・ 他地区からのごみの持ち込み
- ・ 缶の持ち去り等

(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	26.5	23.6
おおむね 満足している	847	66.1	70.2
ほとんど 満足していない	38	3.0	2.2
満足していない	20	1.6	1.8
無回答	37	2.9	2.2



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	713	55.6	53.0
市民一人ひとりの 意識や習慣を変えていくこと	702	54.8	52.4
身近な場所に資源ごみの 回収拠点(機会)があること	549	42.8	42.6
市が分別ルールを守らない方を 直接指導すること	171	13.3	15.7
その他(*)	63	4.9	5.0
無回答	58	4.5	6.0

*「その他」の主な回答

- ・ 過剰包装をなくすこと
- ・ 分別していないごみ袋は収集しないことを徹底すること等

（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
コミュニティ回収などの 地域の集団回収に出している	569	44.4	47.2
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	761	59.4	54.9
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	37	2.9	2.3
「燃やすごみ」として出している	59	4.6	5.5
その他（*）	40	3.1	3.1
無回答	8	0.6	0.1

* 「その他」の主な回答

- ・ 古紙回収業者や古紙回収事業者の指定場所へ持ち込んでいる。
- ・ スーパーやドラッグストアの回収 BOX に出している等

（質問 19） 新聞、ダンボールを分別して排出する時に困っ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 (%)
地域で集団回収が行われていない	79	6.2
地域で集団回収が行われているが参加しにくい	49	3.8
古紙回収業者がなかなか来ない	154	12.0
近くに持ち込める回収拠点がない	108	8.4
特に困っていることはない	867	67.6
その他（*）	76	5.9
無回答	83	6.5

* 「その他」の主な回答

- ・ ダンボールだけでは古紙回収業者が持って行ってくれないことがある。
- ・ 回収の頻度（地域での集団回収、古紙回収業者）が少ない等

（質問２０） 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	534	41.7	53.2
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	684	53.4	51.0
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	37	2.9	2.2
「小型金属類・スプレー缶」の 収集日に出している	97	7.6	7.0
その他（＊）	74	5.8	2.5
無回答	20	1.6	0.6

＊「その他」の主な回答

- ・ 燃やすごみとして出している等

（質問２１） 雑がみを分別して排出する時に困っていることはありますか。
（複数回答可）

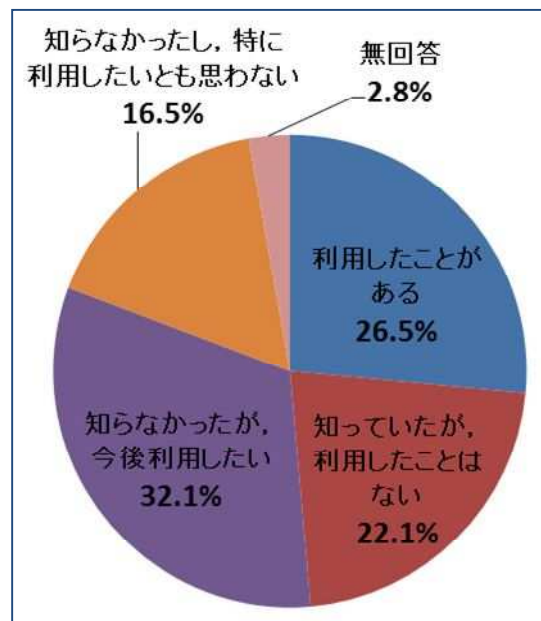
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
地域で集団回収が行われていない	73	5.7
地域で集団回収が行われているが参加しにくい	40	3.1
古紙回収業者がなかなか来ない	131	10.2
近くに持ち込める回収拠点がない	90	7.0
市の収集日（月に１回）が少ない	134	10.5
特に困っていることはない	798	62.2
その他（＊）	86	6.7
無回答	96	7.5

＊「その他」の主な回答

- ・ 市の収集日が雨の時は出しにくい
- ・ 雑がみだけは古紙回収業者が持って行ってくれないことがある等

(質問２２) まち美化事務所では、回収拠点として持ち込んでいただいた資源物を無料で回収していますが、利用したことはありますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
利用したことがある	340	26.5
知っていたが、 利用したことはない	283	22.1
知らなかったが、 今後利用したい	411	32.1
知らなかったし、特に 利用したいとも思わない	212	16.5
無回答	36	2.8



(質問２３) 資源物の持ち込み先としてまち美化事務所を利用されるにあたって、どのようなことを希望しますか。(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
利用可能な時間を拡大してほしい	262	20.4
土・日曜日も利用できるようにしてほしい	586	45.7
回収品目を増やしてほしい(*)	130	10.1
その他(*)	160	12.5
無回答	358	27.9

*「回収品目を増やしてほしい」の主な回答

- ・ おもちゃ、せん定枝、食器等

*「その他」の主な回答

- ・ まち美化事務所は遠いので、持ち込み先を増やしてほしい等

(質問 24) 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)

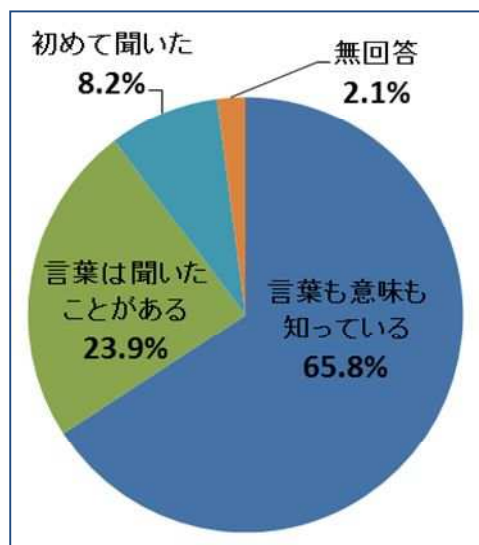
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
買ったものは使い切っている	730	56.9	57.2
作ったものは、食べきっている	759	59.2	57.5
水切りネット等を使用している	799	62.3	60.7
生ごみ処理機を利用している	39	3.0	2.0
コンポスト容器を利用している	20	1.6	2.0
何もしていない	81	6.3	7.5
その他(※)	29	2.3	3.4
無回答	19	1.5	1.2

※「その他」の主な回答

- ・ 天日で干して乾燥、庭で堆肥にする等

(質問 25) 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 (%)	前年度 構成比
言葉も意味も知っている	844	65.8	57.1
言葉は聞いたことがある	306	23.9	29.2
初めて聞いた	105	8.2	12.1
無回答	27	2.1	1.7



【質問２５で「①言葉も意味も知っている」と回答された方へ】

（２５－２） 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。
（複数回答可）

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
買いすぎず、買ったものは使い切っている	628	74.4	73.7
作ったものは食べきっている	642	76.1	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	557	66.0	67.9
外食時は食べられる量だけ注文している	494	58.5	54.3
特に何もしていない	23	2.7	3.1
その他（＊）	18	2.1	2.3
無回答	0	0.0	0.1

＊「その他」の主な回答

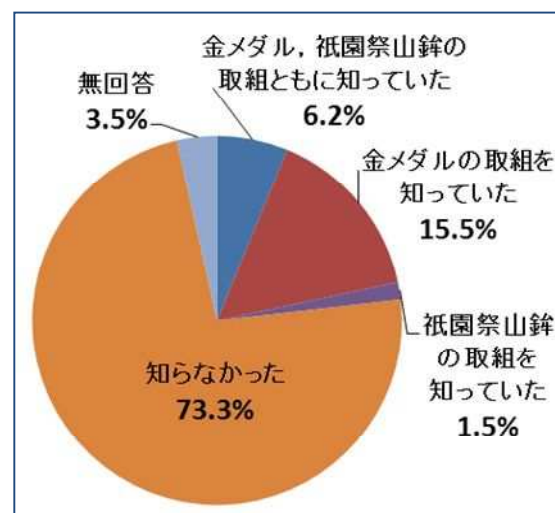
- ・ 冷凍できるものは早めに冷凍する。
- ・ 冷蔵庫を常に整頓しておく。

（質問２６） 京都市では、ごみの減量と資源の有効活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います。

昨年度は、この使用済小型家電から回収された金を使用した京都マラソンの金メダルを制作し、リサイクル資源の活用先の「見える化」を図っており、今後は祇園祭山鉾の金装飾品にも活用していく予定です。

この小型家電リサイクル資源の活用の取組について、ご存知でしたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
金メダル、祇園祭山鉾の取組ともに知っていた	79	6.2
金メダルの取組を知っていた	199	15.5
祇園祭山鉾の取組を知っていた	19	1.5
知らなかった	940	73.3
無回答	45	3.5



(質問 27) 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	95	7.4	5.1
新聞(一般紙)	223	17.4	13.8
市民しんぶん	961	75.0	75.8
回覧板	732	57.1	57.5
京都市が作成するチラシ	452	35.3	36.5
京都市のホームページ	149	11.6	8.8
知 人	80	6.2	5.0
それらの情報には興味がない	11	0.9	1.5
その他(※)	47	3.7	1.5
無回答	12	0.9	1.3

※「その他」の主な回答

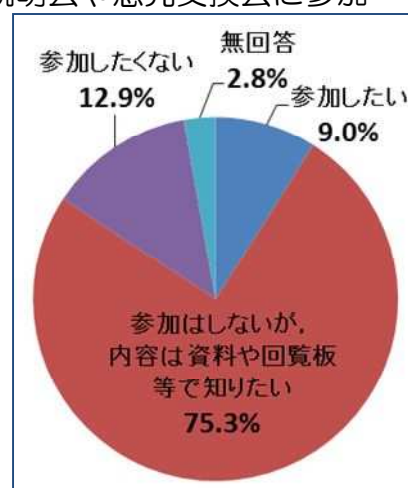
- ・ ごみのハンドブック, こごみアプリ等

(質問 28) 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	252	19.7	19.2
ごみの分別方法	534	41.7	43.0
資源物の回収拠点	489	38.1	38.7
資源物の再資源化の流れ	345	26.9	23.7
京都市が行っている助成制度	357	27.8	26.0
その他	37	2.9	4.3
無回答	165	12.9	13.2

(質問 29) 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	116	9.0	9.6
参加はしないが、 内容は資料や回覧板 等で知りたい	965	75.3	74.5
参加したくない	165	12.9	13.7
無回答	36	2.8	2.2

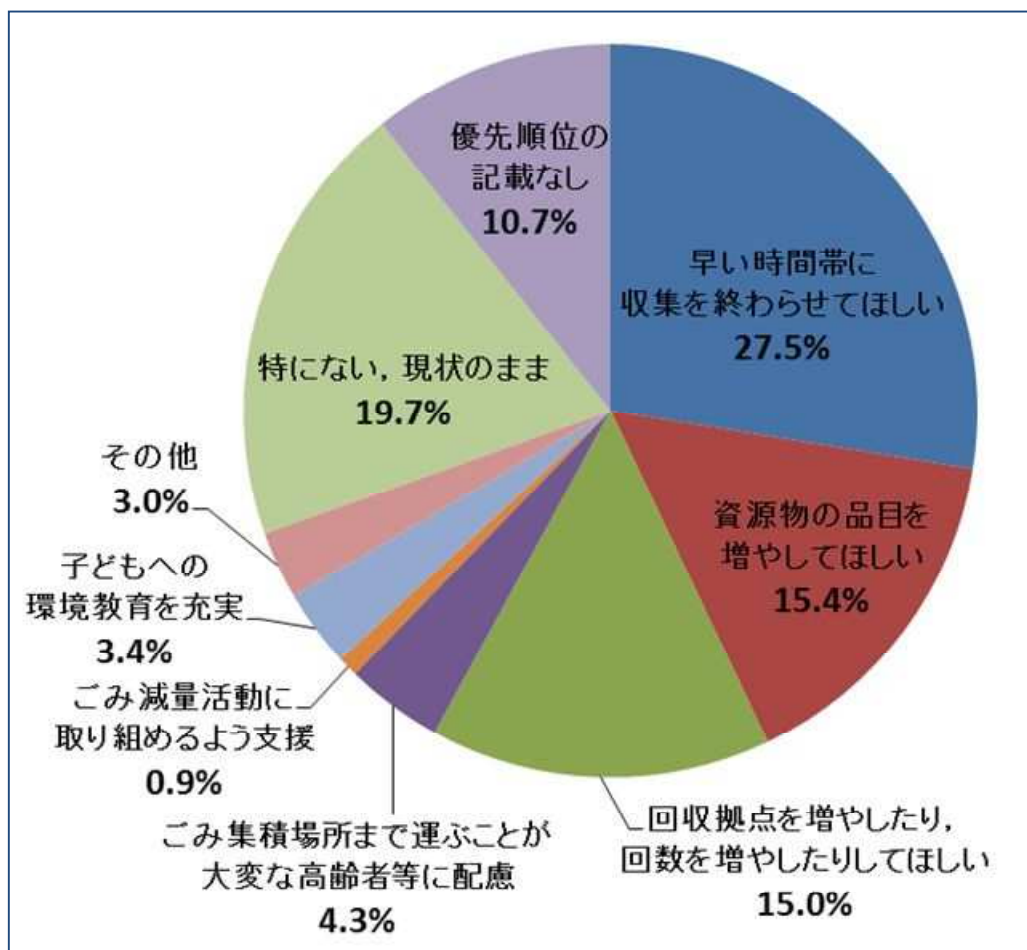


(質問30) 京都市のごみの収集や分別などについて、希望することは何ですか。(当てはまるものから順に、数字を記入してください)

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	353	27.5	25.3
資源物の品目を増やしてほしい	198	15.4	13.6
回収拠点を増やしたり，回数を増やしたりしてほしい	192	15.0	14.6
ごみ集積場所まで運ぶことが大変な高齢者等に配慮	55	4.3	5.3
ごみ減量活動に取り組めるよう支援	12	0.9	0.7
子どもへの環境教育を充実	44	3.4	3.6
その他(＊)	38	3.0	2.8
特にない，現状のまま	253	19.7	19.4
優先順位の記載なし	137	10.7	14.7

＊「その他」の主な回答

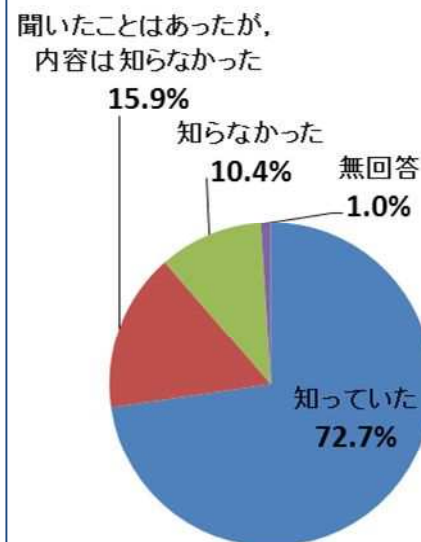
- ・ 分別方法の周知徹底，不適正排出に対する指導強化など



(質問31) 世界で毎年800万トンものプラスチックごみ（レジ袋やペットボトル、容器包装等）が海に流れ、分解されずに細かく砕かれ、やがて「マイクロプラスチック」となって、海洋生物への体内に取り込まれるなど、生態系への悪影響や漁業への影響が懸念されています。

この海洋ごみ・マイクロプラスチックの問題について、ご存じでしたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
知っていた	932	72.7
聞いたことはあったが、 内容は知らなかった	204	15.9
知らなかった	133	10.4
無回答	13	1.0



(質問32) 海洋ごみ・マイクロプラスチックの問題への有効な対策として、あなたの考えに近いものはどれですか。（複数回答可）

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
発生抑制のため、使い捨てのプラスチック製品（レジ袋やペットボトル、容器包装等）は、生活の中でできるだけ利用を控えるべきである。	696	54.3
発生抑制のため、使い捨てのプラスチック製品の製造・販売を規制するべきである	578	45.1
リサイクルをしっかりと行うべきである	745	58.1
ポイ捨てや不法投棄対策を強化するべきである	838	65.4
海岸や河川敷の清掃を強化すべきである	432	33.7
この問題が市民に理解されていないため、もっと周知・啓発するべきである	570	44.5
プラスチック製品の利用は便利であるため、生活や製造・販売の仕組みは変わらないと思う	202	15.8
その他（*）	58	4.5
わからない	28	2.2
無回答	16	1.2

*「その他」の主な回答

- ・ プラスチック製品に代わる新たな製品開発
- ・ 学校、地域、企業での環境教育の促進など

(質問33) 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458件】

収集について【123件】

- 収集品目について【16件】
 - ・ 雑がみの回収が月1回では少ないため、回数を増やしてほしい
 - ・ プラスチック製容器包装の回収を、週2回に増やしてほしい
 - ・ 定期収集品目を増やしてほしい
- 収集場所について【36件】
 - ・ 資源ごみが溢れているため、資源ごみの収集場所を増やしてほしい
 - ・ ごみ出しマナーを守らない人がおり、カラスに荒らされる
 - ・ 資源ごみが道路上に散乱していることがある
- 収集時間を早くしてほしい【14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【10件】
 - ・ カラスネット以外にも対策を考えてほしい
 - ・ カラスがカラスネットをめくるため、仕様を検討してほしい
- 収集体制を考えるべきではないか【9件】
 - ・ 高齢化が進む中で、ごみの出し方について何らかの対策を講じる必要があるのではないかと
 - ・ 台風がくるとわかっている時は、風で飛ばされやすい資源ごみの収集は中止してはどうか
- 不適正排出物について【8件】
 - ・ 放置されたままになるので、すぐに回収してほしい
- 収集忘れをなくしてほしい【5件】
- 戸別収集をしてもらいたい【4件】
- 大型ごみをもっと出しやすくしてほしい【3件】
- 収集時間を一定にしてほしい【11件】
- 収集時間を遅くしてほしい【3件】
- 収集時間を変更しないでほしい【1件】
- 収集したものはしっかりリサイクルしてほしい【2件】
- 収集の際に音楽を鳴らしてはどうか【1件】

運転について【13件】

- 運転速度が速い【3件】
- 運転が荒い【3件】
- 安全運転でお願いしたい【3件】

- 収集車の運転マナーが悪い【１件】
- 大通りでは収集車のホッパードアを閉めてほしい【１件】
- 収集車は危険を伴うことを自覚してほしい【１件】
- 運転マナーが良い【１件】

有料指定袋について【３８件】

- 値段が高い【２２件】
- 破れやすい【６件】
- 一定枚数無償配布してほしい【３件】
- 袋の種類を増やしてほしい【３件】
 - ・ プラスチック製容器包装と缶・びん・ペットボトルの袋の色を変えてほしい
- 袋の色を黒にしてほしい【１件】
- 無料にしてほしい【１件】
- 有料化財源の使途が知りたい【１件】
- 買い忘れることがあるため自動販売機を設置してほしい【１件】

分別について【２６件】

- 分かりにくい【１８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【２件】
- 公共施設で分別が徹底できていないところがある【１件】
- 分別種類を減らしてほしい【３件】
- 分別種類を増やしてほしい【１件】
- 分別種類は現状のままでよい【１件】

資源物の回収拠点について【１９件】

- 資源物を持ち込みやすい環境を整えてほしい【１３件】
 - ・ 地域に出向いてくれる移動式拠点回収は便利なので、回数を増やしてほしい
 - ・ 近くのスーパーや大型店舗でも資源物を回収してほしい
 - ・ 土日にも利用できる上京リサイクルセンターが便利なので、他にも土日資源物を持ち込める場所を増やしてほしい
- まち美化事務所に持ち込める資源物の品目を増やしてほしい【２件】
- まち美化事務所などでフリーマーケットを企画してほしい【２件】
- 資源物を持ち込むための台車を貸し出してほしい【１件】
- 近くのまち美化事務所に資源物を持ち込めるため便利である【１件】

広報について【61件】

- ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである【40件】
 - ・ 学生や単身者向けマンションでのごみ出しマナーが悪いので、啓発活動を行ってほしい
 - ・ 市内への転入者に対して、ごみ出しルールを周知してほしい
 - ・ 小学生や中学生への環境学習を充実させ、分別やリサイクルの意識を根付かせるべきである
 - ・ 収集日や収集時間に変更される際は、丁寧にお知らせしてほしい
- ごみ処理の過程が知りたい【11件】
 - ・ 分別を徹底するため、資源ごみのリサイクルの過程を知りたい
 - ・ 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
- 資源物の回収拠点に関する情報を周知すべきである【7件】
 - ・ まち美化事務所に関する情報を積極的に発信すべきである
 - ・ 身近な場所で実施してくれる移動式拠点回収に関する情報をもっと積極的にお知らせしてほしい
- 「資源物とごみの分け方・出し方ハンドブック」の改訂版を作してほしい【3件】

市民対応・市民サービス【100件】

- 日々の業務に感謝している【89件】
 - ・ 手際よくきれいに収集をしてくれて気持ちがいい
 - ・ 礼儀正しく親切にしてくれる
 - ・ 以前に比べ、職員の対応が丁寧になった
 - ・ いつも元気よく挨拶をしてくれる
 - ・ パッカー車に子どもが手をふると、笑顔で返してくれる
 - ・ 台風による飛来ごみの処理に迅速に対応してもらい助かった
- 作業が荒い、雑である【7件】
 - ・ 収集後、カラスによる散乱ごみが残っていることがある
 - ・ カラスネットが道路に広がったままのことがある
- 職員に対する苦情【4件】
 - ・ 態度が悪い人がいる
 - ・ 服装が乱れている人がいる

その他【78件】

- ・ ごみのポイ捨て、不法投棄を取り締まってほしい
- ・ プラスチック製品の利用を抑えるべきだが、過剰包装をあらためるなど、製品を供給する側の取組も不可欠である
- ・ 散乱ごみや街路樹の落ち葉を捨てるためのごみ袋を配布してほしい
- ・ 大型ごみの手数料が高い

(回答結果の詳細分析)

資料 3

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	53.8%	43.9%	0.9%	1.0%	0.4%	0.0%
	委託	59.1%	38.1%	1.4%	0.9%	0.0%	0.5%
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	67.1%	21.3%	8.1%	0.6%	1.3%	1.5%
	委託	69.0%	19.6%	8.1%	1.2%	0.9%	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	45.8%	38.6%	7.2%	2.4%	3.6%	2.4%
	委託	47.1%	37.6%	8.2%	2.4%	4.7%	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	43.1%	25.5%	26.3%	5.1%		
	委託	47.4%	23.5%	22.8%	6.3%		
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	53.4%	5.1%	38.6%	2.8%		
	委託	49.1%	7.0%	42.7%	1.2%		
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	56.1%	32.3%	5.2%	0.1%	4.1%	2.1%
	委託	51.7%	35.6%	6.0%	0.9%	3.4%	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	47.0%	36.4%	3.1%	0.3%	11.6%	1.6%
	委託	43.9%	42.9%	2.1%	0.7%	9.0%	1.4%
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	42.1%	38.2%	9.5%	2.1%	7.3%	0.9%
	委託	41.6%	39.5%	9.9%	3.2%	4.9%	0.9%
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	11.6%	24.6%	21.0%	12.0%	27.7%	3.1%
	委託	11.8%	18.5%	23.1%	14.5%	30.0%	2.1%
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	40.2%	38.9%	6.6%	2.4%	9.7%	2.2%
	委託	42.5%	37.8%	5.3%	3.1%	10.6%	0.8%
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	27.0%	65.3%	3.3%	1.5%	3.0%	
	委託	24.9%	67.7%	2.8%	1.8%	2.8%	

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）			（29年度）	（30年度）	（基本項目）		（3. でできている～0. でできていない）						
（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	96% 98% 97%	収集中、ごみが散乱しないよう注意しているか。		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	3% 2% 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 委託	87% 89% 89%	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88％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88％以上を占めており、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	11% 8% 9%			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	43% 43%	不適正シール貼付の徹底及び周知	袋違いへの貼付		直営	2.3	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、職員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、直営と委託との間で若干の開きがあるものの、アンケート設問7－2の結果においては、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。		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引き続き行っていく。	
						委託	44% 47%	分別不十分への貼付					
			委託	2.8									
			委託	44% 47%		収集対象外（大型等）への貼付		直営	2.3				
						委託	2.9						
（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% 88% 87%	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87％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% 7%			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	78% 77% 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	2.8	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80％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、ドライブレコーダーを取り付けることで、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ってきた。 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。		
		よくある・時々ある	直営 委託	14% 12% 13%			委託	2.9					
（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	32% 29% 30%	作業員は市民に対し、あいさつや声かけができていないか。		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33％程度にとどまり、していない・ほとんどしていないという回答が35％となっており、市民の意識との間にかい離がみられる。 なお、職員に会ったことがないとの回答が29パーセント程度と一定の割合を占めているため、他の評価項目と比べ、評価が数字に表れにくいという側面がある。		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、積極的にあいさつや声かけを励行するよう一層努め、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	39% 37% 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 委託	76% 77% 80%	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、片付けができていない・おおむねできていないという回答は79％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	11% 11% 8%			委託	2.9					

平成 30 年 4 月 1 日
京 都 市

平成 29 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 30 年 3 月 29 日開催の第 16 回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、平成 29 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 29 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：燃やすごみ完全午前収集の安定的な実施

平成 28 年 10 月から燃やすごみの午前収集を全市域で開始したことで、収集時間が早まり助かったといった声があるなど、一定の効果は出ており、この取組を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、燃やすごみの午前収集を安定的に実施すること。

意見 2：安全運転に向けた取組

7 割以上の市民が、ごみ収集車のスピードの出しすぎ、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」と回答されているものの、依然として「スピードを出して走行している」といった声もある。引き続き安全運転に向けた職員への研修を継続的に実施し、安全意識や運転技量の向上に努めること。

意見 3：分別義務化に伴う周知啓発の推進

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。また、平成 29 年度から実施しているまち美化事務所職員が地域に直接出向き、ごみ減量への理解と実践を呼び掛ける地域学習会「しまつのこころ楽考（がっこう）」の取組を評価する。引き続き、市民の分別・リサイクルの取組が進むような確かな周知啓発を行うこと。

意見 4：ごみ減量に向けた効果的な広報及び今後のごみ収集業務の検討について

ごみの減量は確実に進んでいるものの、ごみ半減を目指し更なる取組を進めること。取組を進めるに当たっては、高齢者・若い世代に沿ったアプローチ、市民が効果を実感できるような啓発を行うなど、市民が自発的にごみの減量・分別リサイクルに取り組むよう動機づけを行うことが必要である。

また、変化するライフスタイルを考慮し、さらなる市民サービスの向上のため、収集方法の見直しも含めて検討し、ごみ減量の取組を強化すること。

「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

1 意見1 燃やすごみ完全午前収集の安定的な実施

平成28年10月から燃やすごみの午前収集を全市域で開始したことで、収集時間が早まり助かったといった声があるなど、一定の効果は出ており、この取組を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、燃やすごみの午前収集を安定的に実施すること。

平成28年10月から全市域において実施している燃やすごみの午前収集については、実施から2年が経過し、まち美化事務所においてもノウハウ等の積み上げや収集コースの見直しなどにより、概ね午前収集ができている状況にある。

しかしながら、交通渋滞や積雪などの道路事情や、清掃工場のメンテナンスによる搬入変更などにより、若干ではあるが午前収集の完了時間の遅れが生じる場合があるため、引き続き、配車台数や収集コースの見直しも含めた作業計画の改善についても検討を進めていく。あわせて分別の啓発や、資源物の排出機会の拡大によるごみの減量、さらには、効率的なごみ収集のための定点収集への協力依頼など、市民の皆様のご理解・ご協力のもと、午前収集が安定かつ確実に実施できるよう努めていく。

2 意見2 安全運転に向けた取組

7割以上の市民が、ごみ収集車のスピードの出しすぎ、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」と回答されているものの、依然として「スピードを出して走行している」といった声もある。引き続き安全運転に向けた職員への研修を継続的に実施し、安全意識や運転技量の向上に努めること。

今年度のアンケートにおいては、安全運転に向けた取組として、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」と回答された方が初めて8割を超える結果となった。これまでから、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運転研修を実施し、またドライブレコーダー、デジタルタコグラフ、バックモニターを活用し、事故発生時の状況確認、交通事故防止及び運転技術維持向上に努めている。

平成30年度は、まち美化事務所において過去に生じた交通事故情報を集約・分類化し、交通事故発生時の統計（道路形状・道路幅・速度・事故区分など）や、注意すべき点などを取りまとめた刊行物を毎月発行し、まち美化事務所に掲示しているほか、まち美化事務所ごとに事故発生箇所マップを作成、掲示することで、日々、職員が安全運転を意識できる環境づくりに取り組んだ。これらの取組もあって、交通事故発生件数は、28、29年度から約2割減少している。

今後も、安全意識・運転技量のさらなる向上に向けた研修、取組を検討実施していく。

3 意見3 分別義務化に伴う周知啓発の推進

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。また、平成29年度から実施しているまち美化事務所職員が地域に直接出向き、ごみ減量への理解と実践を呼び掛ける地域学習会「しまつのこころ楽考（がっこう）」の取組を評価する。引き続き、市民の分別・リサイクルの取組が進むよう的確な周知啓発を行うこと。

平成29年度のごみ量はピーク時から50%削減の約41.3万トンとなり、御家庭からのごみ量は、他の政令指定都市平均の7割と、引き続き、全国の大都市の中で最も少なくなっている。

一方で、平成29年度以降、ごみ半減をめざす「しまつのこころ条例」の施行による効果が底打ちし、ごみ減量の効果が鈍化しているため、目標の半分以下の39万トンを達成するには、これまで以上に周知啓発を徹底し、市民の皆様の具体的なごみ減量行動・実践につなげていく必要がある。

各区・支所のエコまちステーションを中心として、平成29年6月に開始した地域学習会「しまつのこころ楽考」については、平成29年度287回、平成30年度（平成30年12月末現在）204回実施している。平成30年度は、新たに、子ども向けの教材として、小学生に食品ロスの問題を分かりやすく伝えるための紙芝居を制作し（低学年向け、高学年向けの2種類、下図1参照）、地域のイベントや児童館等で開催する際に実演し（下図2参照）、好評を得ている。

さらに平成31年度は、使い捨てプラスチック削減に関する認知度をさらに高める内容を追加するなど、引き続き地域学習会「しまつのこころ楽考」をはじめとした徹底した市民啓発を推進し、市民の皆様に2R・分別リサイクルへの理解と実践を呼び掛けていく。

（図1 制作した紙芝居2種）



（図2 紙芝居の実演の様子）



4 意見4 ごみ減量に向けた効果的な広報及び今後のごみ収集業務の検討について

ごみの減量は確実に進んでいるものの、ごみ半減を目指し更なる取組を進めること。

取組を進めるに当たっては、高齢者・若い世代に沿ったアプローチ、市民が効果を実感できるような啓発を行うなど、市民が自発的にごみの減量・分別リサイクルに取り組むよう動機づけを行うことが必要である。

また、変化するライフスタイルを考慮し、さらなる市民サービスの向上のため、収集方法の見直しも含めて検討し、ごみ減量の取組を強化すること。

各まち美化事務所及びエコまちステーションについては、これまでから積極的に地域に出向き、「しまつのこころ楽考」の開催や地域のイベント等への参加等、あらゆる機会を捉えて、ごみ減量・分別リサイクルの周知啓発に努めている。

平成30年度には、10月を食品ロス削減月間と位置付け、市民・事業者の皆様へ食品ロス削減の実践の輪を広げるため、まち美化事務所職員が、食品スーパー等で街頭キャンペーンを行った。

また、賃貸マンション等で紙ごみ分別等の取組を推進するため、これまで住民団体等に限定していたコミュニティ回収制度について、マンションオーナー・管理会社にも対象を拡大し、まち美化事務所・エコまちステーション職員が、積極的に地域マンションの実態把握と制度の利用勧奨を図った。その結果、市内9,626棟のマンションのうち、古紙回収を実施しているマンション数は平成30年度当初3,524棟（実施率37%）から1,328棟増加し、平成31年2月時点で、4,852棟（実施率50%）まで高まった。

若年層に特化した啓発事業としては、「大学生・ごみ減量サポーター事業」を開始した。本事業では、7大学・26名の大学生を学生サポーターに任命し、若者のコミュニケーションツールとして定着しているSNSを活用した2R・分別リサイクルの啓発を行った（下図1参照）。

今後も、市民しんぶん区版への挟み込み広報（下図2参照）や啓発冊子・チラシ等の広報物など、市民の皆様へ訴求する啓発を引き続き実施していく。

（図1 食材の使い切りを促す投稿）



（図2 平成30年度挟込み 第一面）



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

2 R（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。

その結果、市民、事業者の皆様の御協力・御尽力により、平成27年度及び28年度の2年間でごみ量（家庭ごみ＋事業ごみ）は約1割（4.4万トン）の減量が進んだ。

しかしながら、平成29年度は、減量ペースが大幅にダウンし、対28年度比で△1.0％に留まり、41.3万トン（対前年度比△0.4万トン、平成12年度のピーク時から△50％）となった。

平成30年度のごみ量（家庭ごみ）は、平成31年1月末時点で対29年度比△1.5％（△2,753トン）であり、平成29年度のごみ減量のペースからは微増となっているが、平成32年度（2020年度）までにピーク時の半分以下である39万トンの達成に向けては、ごみ減量を更なる促進が必要である。

このため、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を、ごみ減量の大きなターゲットとし、とりわけ、生ごみの4割を占める「食品ロス（手つかず食品や食べ残し）」と紙ごみの4割を占める「リサイクル可能な紙ごみ」の削減に、重点的に取り組んでいる。

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、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。

平成30年度からは、分別やコミュニティ回収等が浸透していなかった賃貸マンションでの取組を推進に向け、マンション所有者や管理会社にも助成対象を拡大するなど、コミュニティ回収の助成制度を拡充している。

<過去5年間の実績>

年度	26	27	28	29	30
コミュニティ回収等実施団体数	2,505	2,684	2,735	2,763	2,917
回収量（t）	20,916	22,544	22,031	21,473	集計前

※ 平成30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	30
回収量（L）	176,412	182,770	188,289	184,989	148,346
うちペットボトル回収量	3,714	17,642	21,178	19,042	16,093
ペットボトル回収実施箇所数	152	238	247	258	243

※ 平成30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) ※月2回の回収	平成24年8月	平成24年8月
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	26	27	28	29	30
古紙・雑がみ（t）	371	760	918	977	960
うち定点収集日の収集量	29	233	266	246	217
古着類（t）	141	207	233	253	209

※平成30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18品目から地域と相談し決定

< 5年間の実績 >

年度		26	27	28	29	30
資源物と有害・ 危険ごみの回収	実施回数	105	106	114	107	97
	回収量(t)	80	76	64	61	57
資源物回収	実施回数	139	347	275	243	207
	回収量(t)	19	68	52	54	44

※ 平成30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。

台風 21 号における飛来物対応について

平成 30 年度は、全国各地で災害被害が多発した年であった。7 月には、岡山県倉敷市の災害被害物の収集運搬に本市職員を派遣した。さらに本市域内においても、9 月に発生した台風 21 号により、暴風による倒木や、様々な飛来物が散乱するなど大きな被害が発生し、台風通過後、暴風による敷地内への飛来物への処理等について、多数の市民から問い合わせをいただいた。

本来、私有地内の廃棄物の処理については、所有者が自ら処分することが基本となるが、被害状況を鑑み、暴風により自宅等の敷地内に飛来した所有者不明の廃棄物の処理については、通常のごみ収集業務を行いつつ、まち美化事務所で可能な限り対応するとともに、地域の窓口である各区役所・支所との連携や、京都市防災危機管理情報館を通じた情報発信を行うなど、オール京都市として対応を行った結果、環境政策局では、市内全域で 2, 653 件の飛来物対応を行った。

今後も、災害時においては、災害規模や被害状況等を踏まえ、十分な市民ニーズの把握に努め、可能な限りの対応を行っていく。

<災害時の活動状況>

年度	災害名	被災地域	対応状況等
H22, 23	東日本大震災	宮城県仙台市	職員延べ 109 名を派遣 (H23. 3. 15～H23. 4. 17)
H25	台風 18 号	市内各所	豪雨による浸水ごみ収集対応 管区を超えた特別班の応援体制の構築 京都環境事業協同組合が災害ごみの収集を実施
H26	8 月 集中豪雨	福知山市	職員延べ 122 名を順次派遣 (H26. 8. 21～H26. 8. 24)
		北区, 右京区	豪雨による浸水ごみ, 河川への漂着ごみ等収集対応
H28	熊本地震	熊本県熊本市	職員延べ 68 名を順次派遣 (H28. 4. 21～H28. 5. 20)
H29	九州北部豪雨	福岡県朝倉市	職員延べ 24 名を順次派遣 (H29. 7. 18～H29. 8. 2)
H30	大阪府北部地震	西京区	粗大ごみ処理手数料の減免
	西日本豪雨	岡山県倉敷市	職員延べ 134 名を順次派遣 (H30. 7. 14, H30. 7. 16～H30. 8. 5)
		北区, 左京区, 右京区	豪雨による浸水ごみ収集対応
	台風 20 号	右京区	豪雨による浸水ごみ収集対応
	台風 21 号	市内全域	敷地内へ飛来した所有者不明の廃棄物収集 粗大ごみ処理手数料の減免