

第 2 0 回京都市ごみ収集業務評価推進会議

日時：令和 2 年 4 月 2 1 日（火）～ 4 月 2 8 日（火）

議題

- 1 本市の取組状況（令和元年度）について
(資料 2－1, 資料 2－2)
- 2 令和元年度「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」の結果について
(資料 3－1, 資料 3－2, 資料 4)
- 3 令和元年度の業務履行に対する評価及び意見に向けて
(資料 5)
- 4 市民アンケート調査及び評価方法の今後の方向性について
(資料 6)

〔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	平成 3 0 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 2－2	本市の取組状況（令和元年度）について
資料 3－1	「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 3－2	〃（本編）
資料 4	回答結果の分析（直営と委託の比較）
資料 5	令和元年度の業務履行に対する評価及び意見に向けて
資料 6	市民アンケート調査及び評価方法の今後の方向性について

京都市ごみ収集業務評価推進会議委員名簿

氏 名	役 職 等
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 (京都市環境保全活動推進協会ごみ減量事業運営委員 会委員)
○ 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委員)
にしかわ えりな 西川 恵理奈	市民公募委員
まつかわ あんな 松川 杏寧	人と防災未来センター主任研究員
やまもと なつみ 山本 菜摘	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

平成 31 年 4 月 1 日
京 都 市

平成 30 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 31 年 3 月 26 日開催の第 18 回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、平成 30 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 30 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：ごみ収集業務を通じた市民サービスの向上

「京都市ごみ収集業務評価推進会議」の前身である「京都市ごみ収集業務評価委員会」の設置以降、10 年にわたり実施してきた市民アンケート調査では、京都市のごみ収集業務に関する市民の満足度は着実に高まっている。

京都市では、徹底した業務の効率化を図るため、ごみ収集業務の委託化 7 割を目標にし、現在では約 6 割まで民間委託化が進んでいるが、今後も高い市民満足度を維持・拡充するよう、引き続き、安心・安全なごみ収集業務の確保に努めること。

また、平成 28 年 10 月から開始した全市域での燃やすごみの午前収集は、市民サービスの向上に大きく寄与しており、引き続き、安定かつ着実に実施するとともに、資源物の排出機会の拡大など、循環型社会へのライフスタイルの変化に応じた更なる市民サービスの向上に向けた取組について検討・着手すること。

意見 2：安全運転・丁寧な収集作業に向けた取組

市民アンケート調査結果では、約 8 割の市民がごみ収集車の運転について高い評価をされており、当該アンケートの実施以降、年々、安全運転が進んでいると考えられるが、「狭い路地や住宅街でのスピードの出し過ぎなどを見たことがある」などのご意見もいただいております。引き続き、職員研修等を通じた安全運転意識の向上につながる取組を進めること。

あわせて、収集時のあいさつやカラスネットの片付け、さらにはカラス被害による散乱ごみの収集など、市民目線に立った丁寧な収集作業を実施すること。

意見 3：災害時における迅速な対応

平成 30 年 9 月の台風 21 号では、強風による倒木や飛来物など市内においても大きな被害が生じたが、まち美化事務所が行った所有者不明の飛来物への特別対応については、定期ごみ収集業務の質を落とすことなく、市民ニーズに適切に対応したものであり高く評価する。

引き続き、災害時においては、被害状況を見極めたうえで、市民の声に十分に耳を傾けながら、迅速かつ適切な対応を行うことを期待するとともに、大規模災害時における災害ごみの収集体制についても検討・検証を進めること。

意見 4：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おり、引き続き、ごみの分別が地域に定着するよう、職員が地域に直接出向いて実施する地域学習会「しまつのこころ楽考」や、SNS を活用した分別に関する大学生の輪づくりを構築する「大学生・ごみ減量サポーター事業」などを充実し、市民一人ひとりが率先してごみの分別・リサイクルを進める土壌づくりに努めること。

意見 5：ごみ減量に向けた更なる取組の推進

「しまつのこころ条例」の施行後、着実にごみ減量が進んでいるものの、平成 29 年度以降、減量ペースが鈍化傾向にある。昨年度から重点的に取り組んでいる食品ロス削減に向けては、市民の認知度も高まっており、今後、大きく削減が期待できる土壌が醸成されつつあると考えられることから、削減に向けた取組を加速させること。

また、ごみ減量に向けたもう一つのターゲットであるリサイクル可能な雑がみの削減に向けても、周知・取組を拡充させるとともに、国際的に大きな課題となっている使い捨てプラスチックの削減に向けた取組にも着手すること。

本市の取組状況（令和元年度）について

1 意見1 ごみ収集業務を通じた市民サービスの向上

- ・ 職制会議（所長会，次長会，業務係長会議，エコまちマネージャー会議）を定期的実施し，まち美化事務所，エコまちステーションでの情報共有を図るほか，令和元年度には，委託事業者との間で，具体的に現状を把握・共有し，課題を解決するため，各まち美化事務所と配車されている全委託事業者が同席する事務所単位の意見交換会を実施し，午前収集の実施や過積載の防止のため，収集コースを見直し，より効率的な収集につなげた。

2 意見2 安全運転に向けた取組

- ・ 各まち美化事務所等に，警察署（交通課）から現役の警察官を講師として招き，交通安全意識や交通マナーの向上，交通法規の再確認等を目的とした交通安全運転研修を実施した。
- ・ 事故事例等を記載した職員向け資料（Safe Drive）を作成し，各まち美化事務所において研修・啓発を実施した。
- ・ ドライブレコーダーの記録映像を，その時運転していた運転手を含めた複数名で一緒にチェックし，安全に向けた注意箇所の共有や意識向上につなげている。
- ・ 委託業者においても，京都市生活環境事業協同組合主催で，全業者共同での安全講習会や研修会を実施するとともに，各社で独自の研修等も実施している。

3 意見3 災害時における迅速な対応

- ・ 平成31年3月に「京都市災害廃棄物処理計画」を改定し，大規模な災害発生時においても，災害廃棄物を迅速・適正かつ安全で衛生的に処理し，生活環境の確保と一日も早い復旧・復興を図るための体制構築を検討している。
- ・ 令和元年台風第19号被害においては，福島県郡山市へ職員を派遣し，被災地の災害廃棄物処理に従事した。
- ・ 他都市での災害対応を通じ，被災地の一日も早い復旧のために努めるとともに，本市域内での災害発生時に，災害の規模・種類等により必要な対応を行えるよう災害ごみ対応についての知識と経験を活かしていく。

（令和元年台風第19号被害派遣内容）

派遣先	派遣期間	派遣人員	派遣車両	収集量
福島県 郡山市	R1年10月23日（先遣隊） R1年10月25日～11月22日	64名	6台	約454t

4 意見4 分別義務化に伴う周知啓発の推進

- ・ 地域学習会「しまつのこころ楽考」を平成30年度に251回，令和元年度は，12月末現在で213回の学習会等（テーマ：ごみの分別，食品ロス削減，プラスチック削減など）を実施した。
- ・ スマートフォンを用いた「大学生・ごみ減量サポーター事業」を平成30年度から開始し，大学生等の若い世代に向けて，ごみの分別はもとより，食品ロス，

紙ごみ、使い捨てプラスチックの削減に向けた具体的なごみ減量行動の実践及び定着を推進した。

5 意見5 ごみ減量に向けた更なる取組の推進

- ・ 平成30年度から毎年10月を食品ロス削減月間と位置付け取組を行っているが、令和元年度には、食品スーパー及び百貨店の御協力のもと、賞味又は消費期限の直前まで販売することによって、食品ロスの削減に資する「販売期限の延長」の取組拡大を図るほか、食品スーパー等での街頭キャンペーンや、市民しんぶん区版への挟み込み（(1)参照）での啓発等を実施した。
- ・ 賃貸マンション等で紙ごみ分等の取組を推進するため、コミュニティ回収制度を拡充した。この結果、市内9,669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、令和元年12月時点で5,284棟（実施率55%）まで高まった。
- ・ 使い捨てプラスチックの削減に向け、令和元年10月に、「すぐに実施すべき・すぐに実施できる・すぐに効果が出現する」重点施策を「京都市プラスチック資源循環アクション～プラスアクション12～」(2)参照）としてとりまとめた。
- ・ ペットボトル使用抑制、マイボトル使用拡大に向けて、民間事業者と給水スポット拡大に関する連携協定を締結した。

(1) 図 令和元年度挟込み 第一面



(2) 「京都市プラスチック資源循環アクション～プラスアクション12～」

- ① 小売店におけるレジ袋の無料配布禁止（有料化）の徹底
- ② 市内の給水スポットの情報発信
- ③ 多数の方への見えやすい啓発及びイベント等での給水機の設定
- ④ 製品プラスチックのリサイクルに向けた検討と国への働きかけ
- ⑤ プラスチック製容器包装の分別啓発・指導の強化
- ⑥ 散乱ごみ、不法投棄ごみ対策の強化
- ⑦ 使い捨てプラスチック削減のための募金キャンペーンの実施
- ⑧ 情報発信、製品開発に係る事業者への支援
- ⑨ 排出事業者に対するプラスチックごみの発生抑制・分別指導の支援
- ⑩ 啓発物品の調達に係る使い捨てプラスチックの削減に関する方針の策定
- ⑪ イベント、会議における使い捨てプラスチック製品の使用禁止
- ⑫ プラスチックを使わない優れた「京もの」の情報発信・利用促進

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

令和元年8月下旬～9月30日

※ 平成30年度は、8月下旬～9月30日

(4) 回収状況

回答数 1,312（回収率 43.7%）

- ※ 平成30年度は、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) 令和元年度アンケート 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 雑がみの排出方法
	質問 20 せん定枝の排出方法
	質問 21 まち美化事務所での拠点回収の認知度
	質問 22 まち美化事務所での拠点回収への要望
	質問 23 まち美化事務所以外の拠点回収の認知度
	質問 24 他の拠点回収における困難な点
	質問 25 生ごみの減量に関する家庭での取組
	質問 26 食品ロスの取組
	質問 27 充電式電池の排出方法
	質問 28 プラごみの抑制等に関する取組
	質問 29 レジ袋が有料化された場合の対応
	質問 30 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法
	質問 31 ごみ減量等に関して知りたい情報の種類
	質問 32 ごみ減量等に関する説明会への参加希望
	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	30年度	1年度
(質問5) きれいに収集ができているか。 【できている・おおむねできている】	96%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(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%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
質問7-2 不適正なごみに不適正シールは貼ってあったか。 【貼ってある】	72%	↘	→	↘	→	→	→	→	→	→	→
質問7-3 不適正シールに理由は書いてあったか。 【書かれていた】	54%	→	→	→	↗	↘	→	→	→	→	→
(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%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(質問9) 収集作業の丁寧さは。 【良い・おおむね良い】	49%	→	→	↗	→	→	→	→	→	→	→
(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%	→	→	→	↗	→	→	→	→	→	→
(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%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(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%	↗	↗	↗	→	→	→	→	→	→	→
(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%	↗	→	↗	→	→	→	→	→	→	→
(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%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(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%	↗	→	→	→	→	→	→
(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%	→	→	→	→	→	→	→

4 主な回答結果

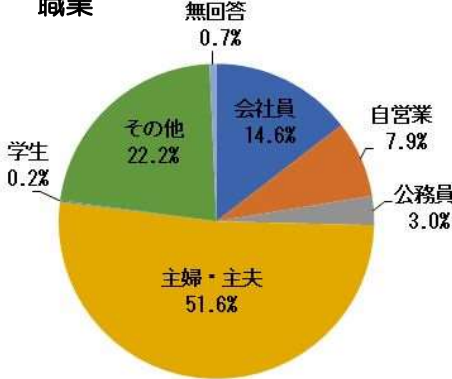
(1) 基本的項目

【質問1】	性別	女性	74.2%
		男性	24.4%
		無回答	1.4%

【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88%）

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88%（昨年度85%）

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2%（昨年度3%）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等を見たことが、「ない」、「ほとんどない」は78%（昨年度81%）。

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12%）。「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32%（昨年度34%）

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84%（昨年度87%）

貸与制度については、「知らない」は14%（昨年度12%）。

【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82%）

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9%）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86%（昨年度83%）
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9%（昨年度14%）

【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81%）
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19%（昨年度17%）

【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96%（昨年度93%）
「満足していない」、「ほとんど満足していない」は3%（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「分別ルールの周知・啓発をすること」が54%、「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46%（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58%、「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が43%（複数回答可）
他方、「燃やすごみとして出している」は、4%であり、分別は一定浸透しているとみている。

【質問19】 雑誌は「古紙回収業者に出している」が45%、「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が40%（複数回答可）

【質問20】 せん定枝は「自分でせん定して収集日（せん定枝）に出している」が9%、「業者がせん定して業者が処分している」が13%（複数回答可）
「自分でせん定して収集日（燃やすごみ）に出している」は46%、「植木等がなく、せん定枝は出ない」は36%。

【質問23】 資源物回収拠点の認知度は、移動式拠点32%、商業施設51%、エコまちステーション45%、上京リサイクルステーション10%。利用率はそれぞれ約半数。

【質問28】 プラスチックごみの発生抑制・リサイクルへの取り組みについては、「マイバッグを使用し、レジ袋の受け取りを辞退している」が81%、「詰め替え商品を利用し、ごみが少なくなるようにしている」が80%、「分別のルールを守っている」が76%
「何もしていない」は2%

【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23%、「資源物の品目を増やしてほしい」を1位に選んだ方が17%、「カラス対策を充実してほしい」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）

- ・ 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）

- ・ 雑誌も含め、資源物回収の拠点数や回収頻度を増やしてほしい。
- ・ 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）

- ・ 学生や单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)



令和2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

令和元年8月下旬～9月30日

※ 平成30年度は、8月下旬～9月30日

(4) 回収状況

回答数 1,312（回収率 43.7%）

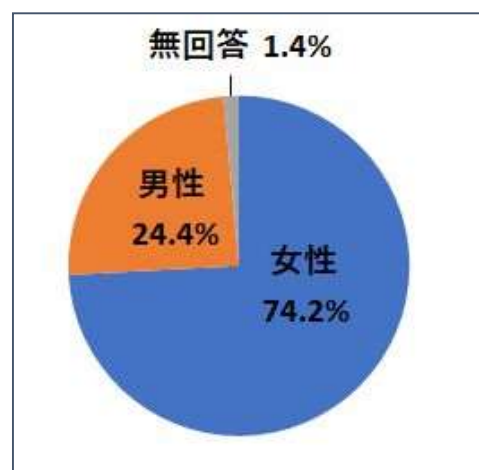
- ※ 平成30年度は、回答数1,282（回収率 42.7%）
平成29年度は、回答数1,360（回収率 45.3%）
平成28年度は、回答数1,358（回収率 45.3%）
平成27年度は、回答数1,418（回収率 47.3%）
平成26年度は、回答数1,037（回収率 34.5%）
平成25年度は、回答数1,448（回収率 48.3%）
平成24年度は、回答数1,340（回収率 44.7%）
平成23年度は、回答数1,300（回収率 43.3%）
平成22年度は、回答数1,274（回収率 42.5%）

- * 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	973	74.2	70.7
男 性	320	24.4	27.4
無回答	19	1.4	2.0



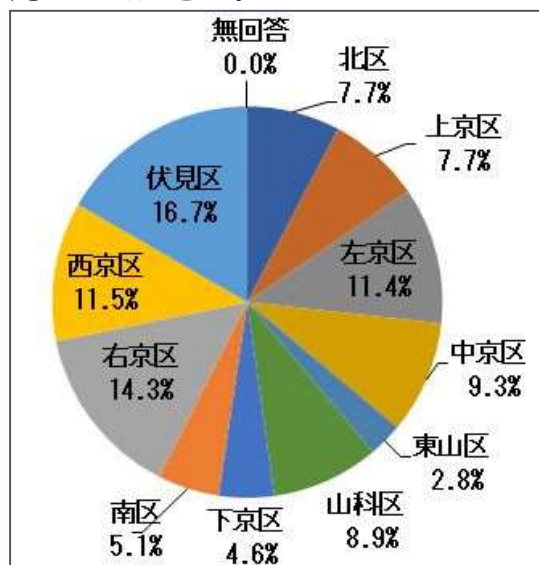
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	0	0.0	0.0
20代	9	0.7	1.0
30代	86	6.6	6.7
40代	182	13.9	14.4
50代	204	15.5	16.3
60歳以上	830	63.3	61.4
無回答	1	0.1	0.2



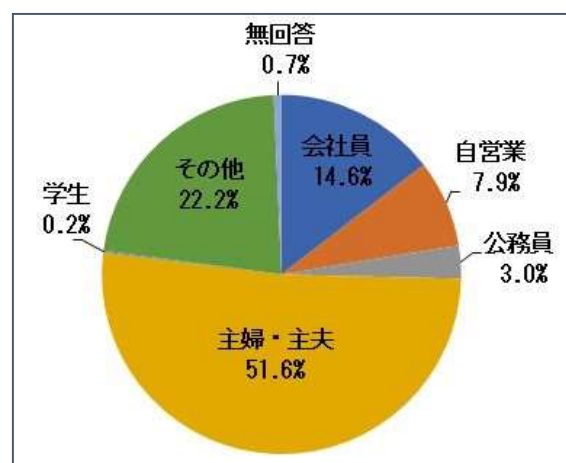
(質問 3) あなたのお住まいの行政区をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
北区	101	7.7	8.2
上京区	101	7.7	6.5
左京区	149	11.4	12.6
中京区	122	9.3	7.1
東山区	37	2.8	5.1
山科区	117	8.9	7.1
下京区	60	4.6	6.3
南区	67	5.1	5.7
右京区	188	14.3	12.2
西京区	151	11.5	11.4
伏見区	219	16.7	17.7
無回答	0	0.0	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	191	14.6	13.5
自営業	103	7.9	6.8
公務員	39	3.0	2.1
主婦・主夫	677	51.6	53.9
学 生	2	0.2	0.3
その他(*)	291	22.2	22.9
無回答	9	0.7	0.5

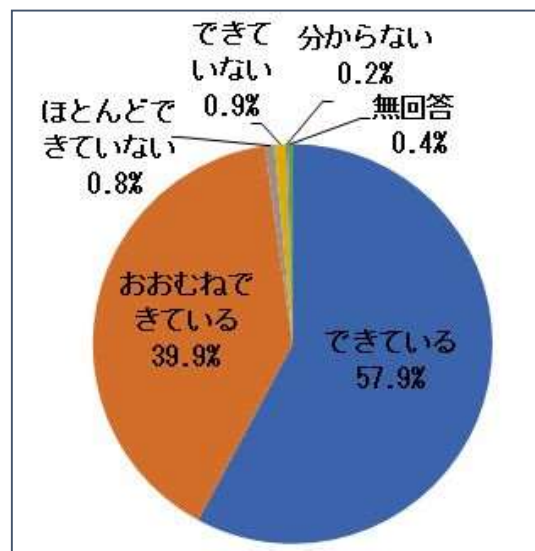


*「その他」の主な回答
「無職」,「パート」など。

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	759	57.9	56.6
おおむね できている	524	39.9	41.0
ほとんど できていない	10	0.8	1.2
できていない	12	0.9	0.9
分からない	2	0.2	0.2
無回答	5	0.4	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】

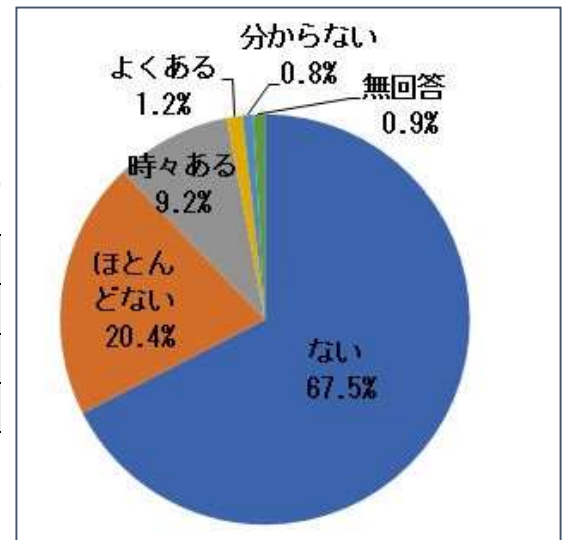
(5-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜主な意見＞

- ・ 曜日間違いや不法投棄により、収集されない時がある。
- ・ 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。

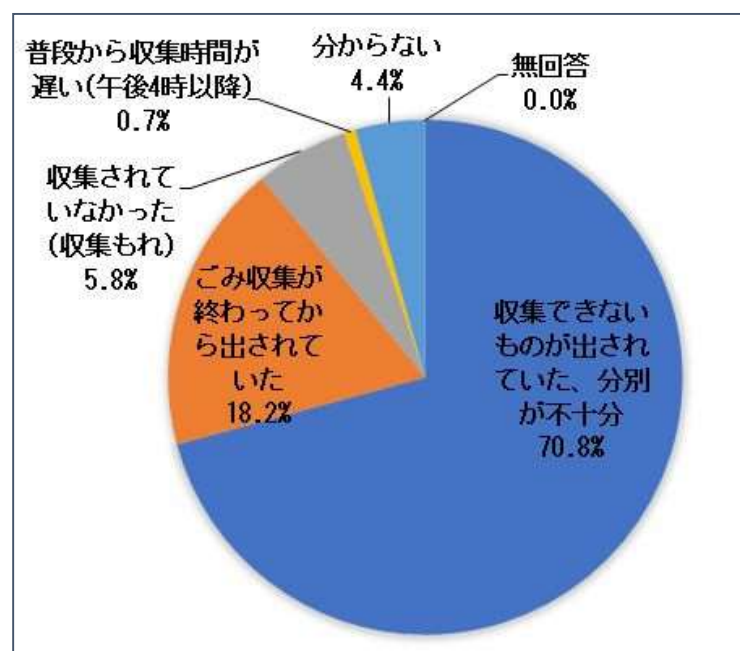
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
な い	885	67.5	67.9
ほとんどない	267	20.4	20.5
時々ある	121	9.2	8.3
よくある	16	1.2	0.9
分からない	11	0.8	1.1
無回答	12	0.9	1.3



【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	97	70.8	63.2
ごみ収集が終わってから、出されていた	25	18.2	25.6
収集もれ	8	5.8	5.2
普段から収集時間が遅い	1	0.7	2.6
分からない	6	4.4	2.6
無回答	0	0.0	0.9

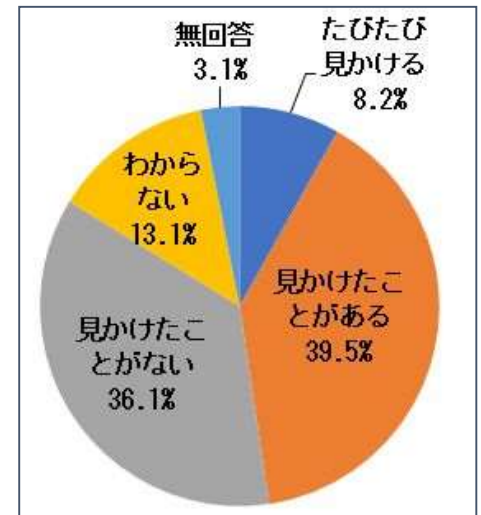


(質問 7) ごみの排出場所で不適正なごみの排出(※)を見かけたことがありますか。

※「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

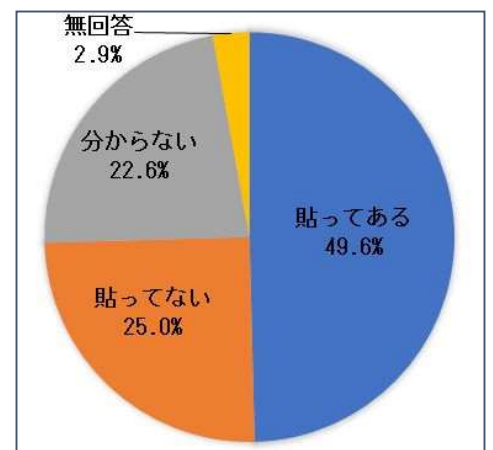
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
たびたび 見かける	107	8.2	9.9
見かけたことが ある	518	39.5	37.8
見かけたことが ない	474	36.1	34.3
分からない	172	13.1	15.5
無回答	41	3.1	2.5



【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。

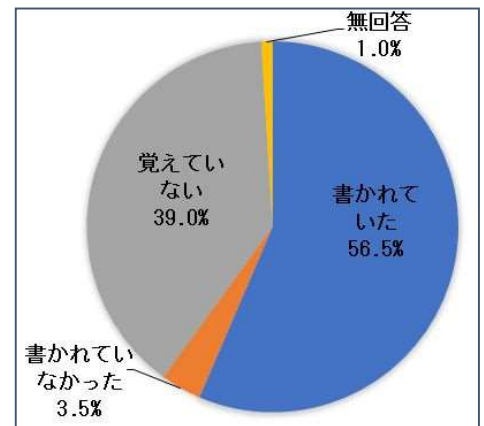
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
貼ってある	310	49.6	47.6
貼ってない	156	25.0	24.2
分からない	141	22.6	22.1
無回答	18	2.9	6.1



【質問 7-2 で「貼ってある」と回答された方へ】

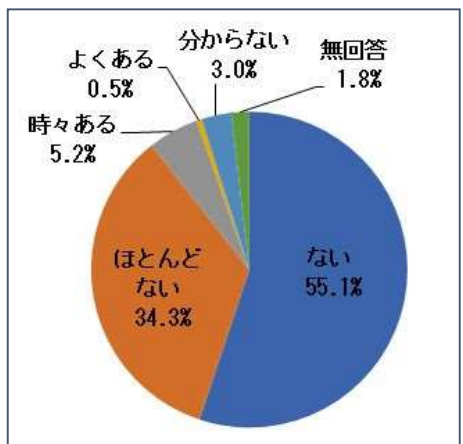
(7-3) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	175	56.5	56.0
書かれて いなかった	11	3.5	3.5
覚えていない	121	39.0	38.8
無回答	3	1.0	1.7



(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	723	55.1	54.4
ほとんどない	450	34.3	33.7
時々ある	68	5.2	5.5
よくある	7	0.5	0.5
分からない	40	3.0	3.7
無回答	24	1.8	2.3



(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、ごみが破裂したり、転げ落ちることがある。

○ 収集車が原因となっている事例

- ・ 運転が荒い。スピードが出すぎている。
- ・ 収集中、一時的だが道路をふさいでいることがある。

○ カラスによるごみの飛散が原因となっている事例

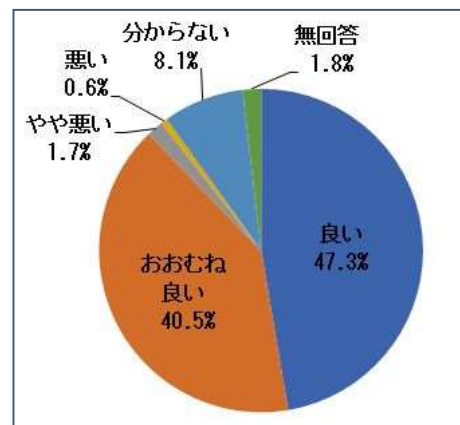
- ・ カラスがごみをあさり、道路に散乱したままになっていた。

○ 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	621	47.3	45.9
おおむね良い	531	40.5	39.2
やや悪い	22	1.7	2.6
悪い	8	0.6	0.5
分からない	106	8.1	10.1
無回答	24	1.8	1.7



(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。
- ・ 車をよけられる時にはきちんとよけて、一般の車が通れるように気を使われている。

○ 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ときがある。
- ・ 急いでいるようで、車両への積込が乱暴なときがある。

○ 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	575	43.8	42.0
ほとんどない	454	34.6	38.9
時々ある	146	11.1	9.5
よくある	20	1.5	2.6
分からない	93	7.1	6.1
無回答	24	1.8	0.9



(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、運転が荒い。
- ・ 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	158	12.0	11.9
おおむねしている	268	20.4	21.8
ほとんどしていない	288	22.0	21.8
していない	177	13.5	13.0
職員に会ったことがない	379	28.9	28.8
無回答	42	3.2	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。

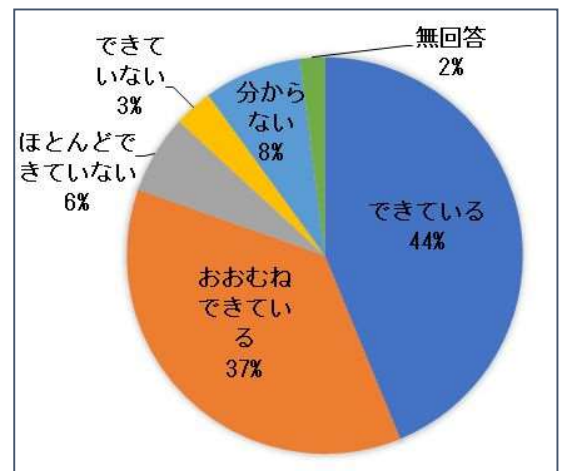
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
使用している	699	53.3	55.1
知っているが、 使用していない	408	31.1	31.7
知らない	185	14.1	12.3
無回答	20	1.5	0.9



【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	306	43.8	42.8
おおむね できている	256	36.6	39.4
ほとんど できていない	45	6.4	5.7
できていない	22	3.1	3.0
分からない	56	8.0	7.9
無回答	14	2.0	1.3

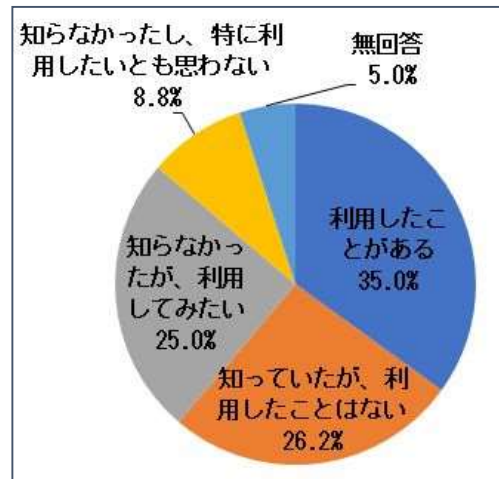


（質問 13） 京都市では、市内7箇所にある「まち美化事務所」を設置しています。

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	459	35.0	28.1
知っていたが、 利用したことはない	344	26.2	28.8
知らなかったが、 利用してみたい	328	25.0	26.1
知らなかったし、 利用したいとも 思わない	115	8.8	14.3
無回答	66	5.0	2.8

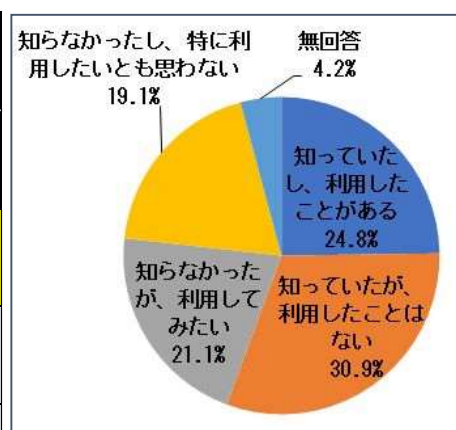


（質問 14） 環境行政の総合窓口として14区役所・支所内に「エコまちステーション」を設置しています。

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	325	24.8	24.3
知っていたが、 利用したことはない	405	30.9	34.2
知らなかったが、 利用してみたい	277	21.1	22.0
知らなかったし、 利用したいとも 思わない	250	19.1	17.0
無回答	55	4.2	2.6



(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)

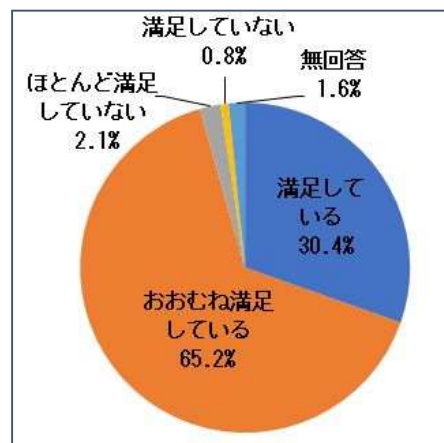
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別方法について分からないものがある	333	25.4	27.9
集積場所のマナーが悪い	117	8.9	10.2
集積場所まで運べない	20	1.5	1.2
猫やカラス等による散乱	354	27.0	30.2
危険物(薬品類等)の処分方法が分からない	253	19.3	19.8
その他(*)	123	9.4	9.5
困っていることはない	458	34.9	31.7
無回答	49	3.7	3.9

*「その他」の主な回答

- ・ 他地区からのごみの持ち込み。
- ・ 収集日以外にごみを出される。
- ・ 外国人がごみを捨てている。
- ・ ごみ袋が高い。

(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	399	30.4	26.5
おおむね満足している	855	65.2	66.1
ほとんど満足していない	27	2.1	3.0
満足していない	10	0.8	1.6
無回答	21	1.6	2.9



ごみの分別や拠点回収に関する意識

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

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別ルールの周知・啓発をすること	706	53.8	55.6
市民一人ひとりの意識や習慣を変えていくこと	720	54.9	54.8
身近な場所に資源ごみの回収拠点(機会)があること	605	46.1	42.8
市が分別ルールを守らない方を直接指導すること	171	13.0	13.3
その他(*)	74	5.6	4.9
無回答	69	5.3	4.5

*「その他」の主な回答

- ・ 過剰包装をなくす。
- ・ マンション等、若者の住民への周知徹底を管理業者として欲しい。
- ・ 分別する見本チラシを時々配られるが、わかりやすくてよい。

(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	43.4	44.4
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	761	58.0	59.4
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	31	2.4	2.9
市の収集日に出している	134	10.2	
民間の古紙回収拠点に出している	177	13.5	
「燃やすごみ」として出している	47	3.6	4.6
その他(※)	37	2.8	3.1
無回答	7	0.5	0.6

※「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。
- ・ 小学校の古紙回収。
- ・ 上京リサイクルステーションに出している。

(質問 19) 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	525	40.0	41.7
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	587	44.7	53.4
まち美化事務所、区役所・支所 などに持ち込んでいる	26	2.0	2.9
「小型金属類・スプレー缶」の 収集日に出している	96	7.3	7.6
民間の古紙回収拠点に出している	162	12.3	
「燃やすごみ」として出している	176	13.4	
その他(※)	30	2.3	5.8
無回答	15	1.1	1.6

※「その他」の主な回答

- ・ 雑がみは巡回業者に出しにくい。収集をスルーされることもある。
- ・ 新聞、ダンボールと共に出す。
- ・ 小学校の古紙回収。

（質問２０） せん定枝はどのように排出していますか。（複数回答可）

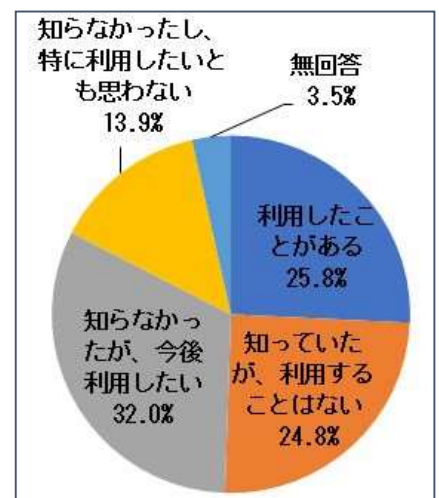
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
植木等がなく，せん定枝は出ない	468	35.7
自分でせん定して クリーンセンター等に持ち込み	12	0.9
自分でせん定して 収集日（せん定枝）に出している	123	9.4
自分でせん定して 収集日（燃やすごみ）に出している	603	46.0
業者がせん定して 業者が処分している	170	13.0
業者がせん定して 収集日（せん定枝）に出している	7	0.5
業者がせん定して 収集日（燃やすごみ）に出している	9	0.7
その他（＊）	51	3.9
無回答	43	3.3

＊「その他」の主な回答

- ・ せん定枝用の日があるとは知らなかった。
- ・ JA コンポストーションに持ち込む。

（質問２１） 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 (%)	前年度 回答率
利用したことがある	338	25.8	26.5
知っていたが， 利用したことはない	325	24.8	22.1
知らなかったが， 今後利用したい	420	32.0	32.1
知らなかったし，特に 利用したいとも思わない	183	13.9	16.5
無回答	46	3.5	2.8



(質問２２) 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 (%)	前年度 回答率
利用可能な時間を拡大してほしい	266	20.3	20.4
土・日曜日も利用できるようにしてほしい	598	45.6	45.7
回収品目を増やしてほしい(※)	127	9.7	10.1
その他(※)	186	14.2	12.5
無回答	363	27.7	27.9

※「回収品目を増やしてほしい」の主な回答

- ・ 中味の残ったスプレー缶・カセットガス、食器等。

※「その他」の主な回答

- ・ まち美化事務所は遠いので、スーパー等、持ち込み先を増やしてほしい。
- ・ 場所がわからない。

(質問２３) 資源物回収拠点として持ち込んでいただくことが可能な回収拠点を、ご存じですか。又、利用されたことはありますか。

- ①元学区ごとに開催する移動式拠点
- ②商業施設(スーパーやホームセンターなどの)等の回収拠点
- ③区役所・支所のエコまちステーション
- ④上京リサイクルステーション

	①移動式拠点		②商業施設		③エコまち		④上リサ	
選択肢	回答 数 (件)	回答 率 (%)	回答 数 (件)	回答 率 (%)	回答 数 (件)	回答 率 (%)	回答 数 (件)	回答 率 (%)
知っている	423	32.2	669	51.0	590	45.0	133	10.1
利用したことがある	190	14.5	352	26.8	274	20.9	65	5.0
無回答	889	67.8	643	49.0	722	55.0	1179	89.9

(質問 24) 回収拠点に資源物を持ち込まれ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 (%)
近くに回収拠点がない	382	29.1
利用可能な時間が短い(※)	73	5.6
利用できる曜日に持ち込めない	93	7.1
回収品目を増やしてほしい(※)	76	5.8
その他(※)	111	8.5
無回答	690	52.6

※「利用時間が短い」の主な回答

- ・ 仕事をしていると、夜間しか行けない。
- ・ せめて6時頃まで開けて利用出来る様にして欲しい。

※「利用できる曜日に持ち込めない」の主な回答

- ・ 土曜日、日曜日に利用出来たら利用しやすい。
- ・ 平日は自分で自転車で持ち込むが、土日なら家族の車で持ち込める。

※「回収品目を増やしてほしい」の主な回答

- ・ おもちゃ、特に金属製やプラスチック。
- ・ 商業施設の品目が少ない。

※「その他」の主な回答

- ・ 歩いて持って行けない。
- ・ 回収拠点がわからない。

(質問 25) 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	746	56.9	56.9
作ったものは、食べきっている	774	59.0	59.2
水切りネット等を使用している	829	63.2	62.3
生ごみ処理機を利用している	30	2.3	3.0
コンポスト容器を利用している	24	1.8	1.6
何もしていない	95	7.2	6.3
その他(※)	28	2.1	2.3
無回答	20	1.5	1.5

※「その他」の主な回答

- ・ 天日で干して乾燥、庭で堆肥にする。

(質問26) 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)

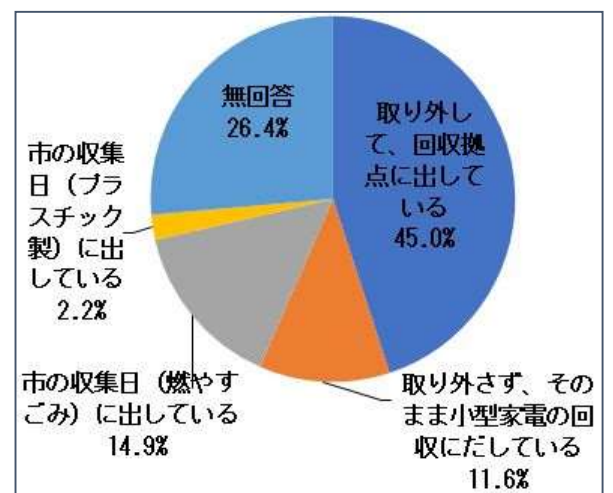
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
買い物に出かける前に冷蔵庫の中身を確認している	756	57.6
陳列棚の手前から食品を取るようにしている	116	8.8
作ったものは、食べ切っている	913	69.6
賞味期限と消費期限の違いをよく理解し、消費している	807	61.5
外食時は食べられる量だけ注文している	709	54.0
フードバンク活動への参加	11	0.8
何もしていない	51	3.9
その他(※)	25	1.9
無回答	31	2.4

※「その他」の主な回答

- ・ 買った物は、使い切る。必要以外は買わない。
- ・ 冷蔵庫を常に整頓しておく。

(質問27) 機器から取り外せる充電式電池はどのように排出されていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)
取り外して、回収拠点に出している	590	45.0
取り外さず、そのまま小型家電の回収にだしている	152	11.6
市の収集日(燃やすごみ)に出している	195	14.9
市の収集日(プラスチック製)に出している	29	2.2
無回答	346	26.4



(質問 28) プラスチックごみの発生抑制・リサイクル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 (%)
マイバッグを使用し、レジ袋の受け取りを 辞退している	1060	80.8
マイボトルの使用によりペットボトルの利 用を控えている	452	34.5
使い捨てのスプーン等の利用を控えている	582	44.4
詰め替え商品を利用し、ごみが少なくなる ようにしている	1043	79.5
分別のルールを守っている	993	75.7
地域の清掃活動に参加している	119	9.1
何もしていない	32	2.4
その他(※)	24	1.8
無回答	30	2.3

※「その他」の主な回答

- ・ ペットボトルのお茶は買わない。自分で沸かす。
- ・ レジ袋の有料化。マイバッグ持参でポイントがたまる様にする。

(質問 29) 食品スーパー以外の小売店で現在無料のレジ袋が有料化された場合、おおむねどのような行動を取りますか。

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
常にマイバッグを携帯するようにする	1010	77.0
買い物をする時にだけ、マイバッグを持っていく	242	18.4
レジ袋を購入する	23	1.8
その他(※)	12	0.9
無回答	25	1.9

※「その他」の主な回答

- ・ もう何年も前からマイバックを利用。どのかばんにも入れている。
- ・ 忘れた時は、指定のゴミ袋を買って、それを使う。

(質問30) 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	153	11.7	7.4
新聞(一般紙)	215	16.4	17.4
市民しんぶん	976	74.4	75.0
回覧板	762	58.1	57.1
京都市が作成するチラシ	403	30.7	35.3
京都市のホームページ	169	12.9	11.6
知 人	68	5.2	6.2
それらの情報には興味がない	26	2.0	0.9
その他(※)	28	2.1	3.7
無回答	32	2.4	0.9

※「その他」の主な回答

- ・ ごみのハンドブック, こごみアプリ。
- ・ インターネット。

(質問31) 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)

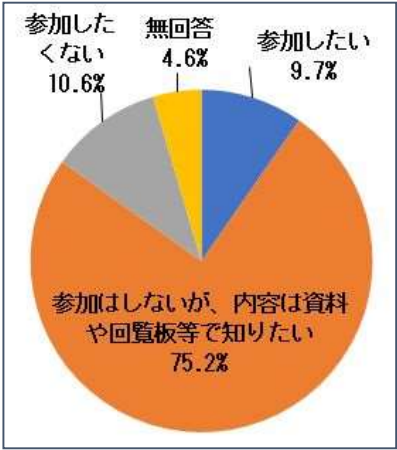
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
ごみの減量方法	273	20.8	19.7
ごみの分別方法	552	42.1	41.7
資源物の回収拠点	540	41.2	38.1
資源物の再資源化の流れ	357	27.2	26.9
京都市が行っている助成制度	316	24.1	27.8
その他(※)	43	3.3	2.9
無回答	199	15.2	12.9

※「その他」の主な回答

- ・ プラごみ、ペットボトル等のわけ方がわかりにくい。
- ・ 減量、分別、リサイクルがどこまで効果あるのか。

(質問32) 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	127	9.7	9.0
参加はしないが、 内容は資料や回覧板 等で知りたい	986	75.2	75.3
参加したくない	139	10.6	12.9
無回答	60	4.6	2.8

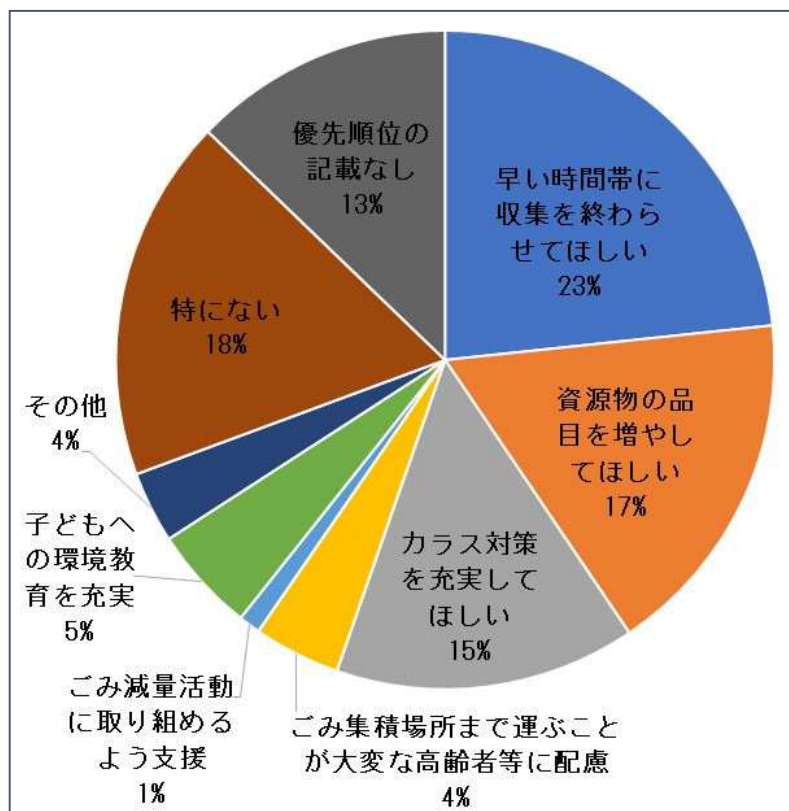


(質問33) 京都市のごみの収集や分別などについて、希望することは何ですか。(当てはまるものから順に、数字を記入してください)

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	306	23.3	27.5
資源物の品目を増やしてほしい	226	17.2	15.4
カラス対策を充実してほしい	194	14.8	
ごみ集積場所まで運ぶことが大変な高齢者等に配慮	56	4.3	4.3
ごみ減量活動に取り組めるよう支援	14	1.1	0.9
子どもへの環境教育を充実	68	5.2	3.4
その他(※)	46	3.5	3.0
特にない、現状のまま	234	17.8	19.7
優先順位の記載なし	168	12.8	10.7

※「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。
- ・ ごみ袋を安くしてほしい。



(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 482 件】

収集について【130件】

- 収集頻度、品目について【22 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。
 - ・ 電池類・蛍光灯等を定期収集してほしい。
- 収集場所について【27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。
 - ・ 地区外からのごみの持込みについて指導してほしい。
- 収集時間について【18件】
 - ・ ごみが風で飛ばされるので、早く収集してほしい。
 - ・ 収集時間を一定にしてほしい。
 - ・ 収集時間を遅くしてほしい。
- カラスに悩まされている【29 件】
 - ・ カラス対策のため早く収集してほしい。
 - ・ カラスネット以外にも対策を考えてほしい。
 - ・ カラスネットをきちんとごみ袋にかぶせるよう周知してほしい。
 - ・ カラス対策のため、夜間収集としてはどうか。
- 高齢者対応について【4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。
- 不適正排出物について【16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【7件】
- 戸別収集をしてもらいたい【7件】

運転について【11件】

- 運転速度が速い【3件】
- 運転が荒い【4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】

有料指定袋について【37件】

- 値段が高い【26件】
- 破れやすい【2件】
- 一定枚数を実償配布してほしい【1件】
- 袋の種類を増やしてほしい【2件】
 - ・ 5L以下の袋がほしい。
- 袋の取手を長くしてほしい【1件】
- 袋の色を濃くしてほしい【1件】
- 無料にしてほしい【2件】
- スーパー等の有料レジ袋の代わりに指定ゴミ袋を選択できるようにしてほしい【1件】
- ごみ袋が有料になっても変化を感じない【1件】

分別について【25件】

- 分かりにくい【23件】
 - ・ プラスチック容器包装とプラ製品の分別がわかりにくい。
 - ・ 市民しんぶん等で、分別方法を周知してほしい。
- 分別している意味を教えてほしい【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【20件】

- 資源物を持ち込みやすい環境を整えてほしい【20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。
 - ・ 土日でも利用できる上京リサイクルセンターが便利なので、他にも土日に資源物を持ち込める場所を増やしてほしい。
 - ・ スプレー缶、電池の回収場所を増やしてほしい。
 - ・ 遠くて持ち込めない。

広報について【60件】

- ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである【43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ため、マンション管理会社に指導してほしい。
 - ・ 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。
 - ・ 外国人向けの周知を徹底してほしい。
- ごみ処理の過程が知りたい【10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、実態を教えてほしい。

- 資源物の回収拠点に関する情報を周知すべきである【3件】
 - ・ まち美化事務所・エコまちステーションに関する情報を積極的に発信すべきである/。
- 「資源物とごみの分け方・出し方ハンドブック」の改訂版を作ってほしい【3件】
- 毎月の町内のお知らせで周知されており、守られていると思う【1件】

市民対応・市民サービス【116件】

- 日々の業務に感謝している【110件】
 - ・ 手際よくきれいに収集をしてくれて気持ちが良い。
 - ・ 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。
 - ・ 啓発の看板の取り付け等、迅速に対応してくれた。
 - ・ 安全に配慮する方が大切なため挨拶等はいらないと思う。
- 作業が荒い、雑である【4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。
 - ・ カラスネットがきちんとたたまれていないことがある。
- 職員に対する苦情【2件】
 - ・ 態度が悪い人がいる。

その他【83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控えるべきだが、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、出しやすくしてほしい。
- ・ 缶の持ち去りを何とかしてほしい。

(回答結果の詳細分析)

資料 4

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	56.1%	42.4%	0.2%	0.7%	0.2%	0.5%
	委託	59.3%	38.0%	1.2%	1.1%	0.1%	0.3%
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	67.8%	20.4%	9.0%	0.9%	0.7%	1.2%
	委託	67.2%	20.3%	9.4%	1.5%	1.0%	0.7%
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	71.9%	19.3%	3.5%	0.0%	5.3%	0.0%
	委託	70.0%	17.5%	7.5%	1.3%	3.8%	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	48.0%	25.8%	24.4%	1.8%		
	委託	50.9%	24.3%	21.1%	3.7%		
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	51.5%	5.3%	43.2%	0.0%		
	委託	60.1%	2.2%	36.0%	1.7%		
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	54.8%	34.3%	5.5%	0.5%	2.9%	1.9%
	委託	55.3%	34.3%	4.9%	0.5%	3.1%	1.8%
質問9 ごみ収集作業の丁寧 さについて、どのよう に思うか。		良い	おおむね良い	やや悪い	悪い	分からない	無回答
	直営	47.9%	39.6%	2.6%	0.3%	7.8%	1.7%
	委託	46.9%	41.1%	1.0%	0.8%	8.3%	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	44.1%	33.4%	11.9%	1.7%	7.1%	1.7%
	委託	43.6%	35.6%	10.5%	1.4%	7.1%	1.9%
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	11.1%	22.1%	21.3%	14.0%	28.0%	3.5%
	委託	12.8%	19.1%	22.5%	13.1%	29.6%	3.0%
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	45.0%	35.3%	8.3%	3.5%	5.5%	2.4%
	委託	42.9%	37.6%	5.1%	2.9%	9.8%	1.7%
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	30.8%	65.6%	1.9%	0.2%	1.6%	
	委託	30.1%	64.9%	2.2%	1.2%	1.6%	

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）				（30年度）	（1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	98% 97%	98% 97%	収集中、ごみが散乱しないよう注意 しているか。		直営 委託	2.8 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 市民の皆様さらに満足していただけるよう努めていく。	
（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	88% 89%	88% 88%	収集漏れののないよう収集されている か。		直営 委託	2.8 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86%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。	
（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%	48%	不 適 正 シ ー ル 貼 付 の 徹 底 及 び 周 知	袋違いへの貼付	直営 委託	2.4 3.0	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、2 8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。			
							分別不十分への貼付	直営 委託	2.4 2.9				
			委託	47%	51%		収集対象外（大型等）への貼付	直営 委託	2.4 3.0				
（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	88% 87%	89% 90%	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 委託	2.9 3.0	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89%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。	
（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	80% 81%	78% 79%	無理な追い越し、割り込み、車線変 更をしていないか。		直営 委託	2.9 3.0	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7 8%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。	
（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	36% 30%	33% 32%	作業員は市民に対し、あいさつや声 かけができているか。		直営 委託	2.8 3.0	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32%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。	
（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% 80%	80% 81%	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 委託	2.7 3.0	セルフチェックでは、おおむねできていると評価している。カラスネットを 使用している方を対象として、片付けができている・おおむねできているとい う回答は80%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。	

令和元年度の業務履行に対する評価及び意見に向けて

1 ごみ収集業務における市民サービスの向上

(1) 午前収集の実施

従来、午前に燃やすごみを3回収集、午後に燃やすごみを1回収集していたものを、収集作業の効率化を図ることにより、午前に燃やすごみを4回又は3回収集する「午前収集」を平成28年10月から実施している。

交通渋滞などの道路事情による作業時間の遅れや、曜日によるごみの排出量の差異により、午前収集の完了時間に遅れが生じる場合があるが、現在のところ、概ね午前収集はできている。

(2) 民間委託化率

	H18	…	H27	H28	H29	H30	R1	R2
直営	129台		60台	60台	60台	60台	60台	60台
庸車	92台		50台	39台	36台	30台	25台	19台
委託	37台		78台	89台	92台	98台	102台	108台
計	258台		188台	188台	188台	188台	187台	187台
委託化率	26%		50%	54%	55%	57%	59%	61%

(3) 研修

(直営)・ 環境拠点に係る業務研修 (計1回)

(委託)・ ごみ収集業務に関する研修会 (京都市生活環境事業協同組合)

2 安全作業の徹底

(1) 過積載

新築マンションの建設などによるごみ量の変化や、ゴールデンウィークや年末年始なども含め、一時的に大量のごみが排出されているなど、過積載が発生することがあるが、収集コースを見直すなど改善を図っている。

(2) 事故件数

年度	H27	H28	H29	H30	R1
直営	37(22)	50(25)	51(28)	43(25)	38(20)
庸車	2	3	3	2	2
委託	24	27	24	29	18
合計	63(48)	80(55)	78(55)	74(56)	58(40)

※ () 内は内数で、パッカー車のみの事故件数を示す。

※庸車・委託はパッカー車のみ。

(3) 公務災害件数

年度	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1
件数	4 6	3 9	5 2	4 1	2 3

(4) 研修

- (直営)・ 交通研修施設を活用した安全運転研修 (計 1 回)
- ・ 健康管理研修「熱中症予防」(計 1 回)
 - ・ 警察署による交通安全研修 (計 8 回)
 - ・ ドライブレコーダーを活用した振り返り研修 (計 2 回)
- (委託)・ 安全講習会 (京都市生活環境事業協同組合) (計 2 回)

3 ごみ分別への取組

(1) まち美化事務所等による雑がみなど古紙回収について

古紙類回収量

(単位：トン)

年度	回収量	市収集	拠点回収	移動式拠点回収	コミュニティ回収	計 (※ 2)
30	古紙類	266	906	19.6	19,816	21,007
	うち雑がみ	190	489	5.4	5,554	6,239
元	古紙類	296	1,105	18.6	—	—
	うち雑がみ	201	603	7.4	—	—

※ 令和元年度のコミュニティ回収は、現在集計中。

(2) 移動式拠点回収事業について

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 18 品目のほか石油類等の有害・危険ごみ 4 品目の回収を行っている。

回収実績

年度		回数	来場者数	回収量
30	資源物及び有害・危険ごみの回収	106 回 (113 学区)	9,727 名 (約 92 名／回)	約 67 トン (約 630 kg／回)
	資源物回収	247 回 (113 学区)	8,096 名 (約 33 名／回)	約 56 トン (約 228 kg／回)
元	資源物及び有害・危険ごみの回収	106 回 (109 学区)	9,896 名 (約 93 名／回)	約 72 トン (約 676 kg／回)
	資源物回収	221 回 (109 学区)	7,434 名 (約 34 名／回)	約 54 トン (約 243 kg／回)

(3) 古紙回収実施マンション棟数

	平成30年4月 (取組前)	令和元年度
実施棟数 (実施率)	3,524棟 (36.6%)	5,401棟 (55.9%)
マンション棟数 ※	9,626棟	9,662棟

※マンション管理会社等から聴取し、把握しているもの。

4 ごみ減量の推進

(1) ごみ量の状況（別紙参照）

- 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。
- 平成29年度及び平成30年度はそれぞれ対前年度比△1.0%、△0.8%と、若干ではあるが減量が進み、平成30年度のごみ量は、409,779トン（ピーク時の平成12年度から50%削減）となった。
（※家庭からのごみ量は、市民一人一日当たり399グラムとなり、政令市で初めて400グラムを切った。）。
- 令和2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、ごみ減量の更なる促進が必要である。

(2) 食品ロス関連事業

- 燃やすごみのうち約4割（約7.0万トン）を生ごみが占めており、さらにそのうちの約4割が「食品ロス」となっている。
- アンケートの結果、食品ロス削減については、何もしていないとの回答は4%程度にとどまっており、削減への意識は高いと考えられる。
- 令和元年10月1日に「食品ロスの削減の推進に関する法律（食品ロス削減推進法）」が施行されるなど全国的な課題となっている。
- 飲食店舗・宿泊施設と食品小売店舗における食品ロスや生ごみの減量につながる取組を8項目設定し、このうち2項目以上の取組を実践する店舗等を、本市が「食べ残しゼロ推進店舗（飲食店・宿泊施設版、食品小売店版）」として認定している。（1,570店）
- 本市内の食品スーパー・百貨店等において、賞味・消費期限直前まで販売を延長する取組を実施した。（47事業者235店舗）

(3) プラスチック関連事業

- ・ アンケートの結果、プラスチックごみの発生抑制・リサイクルについては、何もしていないとの回答は2%程度にとどまっており、意識は高いと考えられる。
- ・ 一方、プラスチック製容器包装の分別率は約4割で、6割が燃やすごみに出されている。また、プラスチック製容器包装として回収したうちの1割が、異物や対象ではないプラスチック製品となっている。
- ・ 京都市では、ペットボトル使用抑制、マイボトル使用拡大に向けて、給水スポット拡大の取組を始めた。
- ・ また、マイバック利用促進に向けて取り組んでいる。(小売事業者におけるレジ袋辞退率：35.2%)
- ・ なお、京都市が主催するイベントや会議等での使い捨てペットボトルを始めとしたプラスチックの使用の原則禁止とするとともに、令和2年1月に「京都市プラスチックごみ削減のための啓発物品調達方針」を策定し、京都市が調達する啓発物品において、使い捨てプラスチック製品及びプラスチック製の容器包装を原則として使用しないこととするなど、レジ袋の受取り辞退やマイボトルやマイカップ等の携帯・使用などを含め、様々な形で職員が率先し、使い捨てプラスチック削減に向けた取組を推進している。

目標達成へ
今が正念場！



令和元年5月10日
京都市環境政策局
〔担当：循環型社会推進部ごみ減量推進課〕
TEL：213-4930

平成30年度のごみ量について

平成30年度のごみ（一般廃棄物）の市受入量を取りまとめましたので、お知らせします。

記

平成30年度のごみ量は、市民、事業者の皆様の御協力・御尽力により、41万トンを切り、409,779トン（対前年度比△0.3万トン、対前年度比△0.8%）となり、ピーク時（平成12年度）から18年連続での減少となりました。

また、家庭ごみの市民一人一日当たりのごみ量は399グラムとなり、政令市で初めて400グラムを切りました。

減量ペースは依然として鈍化しており、令和2年度までにピーク時の半分以上39万トン※の実現に向けて、引き続き、市民、事業者の皆様とともに、紙ごみの分別徹底や食品ロスの削減、使い捨てプラスチック等の削減を推進してまいります。

※「新・京都市ごみ半減プラン」に掲げる目標値

（単位：万トン）

	平成12年度 （ピーク時）	平成28年度	平成29年度	平成30年度
家庭ごみ	35	21.8	21.6	21.4
対前年度比（増減率）	—	△0.6（△2.7%）	△0.2（△1.0%）	△0.2（△1.2%）
対ピーク時（増減率）	—	△13.2（△37%）	△13.4（△37%）	△13.6（△38%）
うち燃やすごみ	32	18.8	18.6	18.4
対前年度比（増減率）	—	△0.6（△3.2%）	△0.2（△0.8%）	△0.2（△1.2%）
対ピーク時（増減率）	—	△13.2（△40%）	△13.4（△41%）	△13.6（△42%）
事業ごみ	47	19.9	19.7	19.6
対前年度比（増減率）	—	△1.6（△7.6%）	△0.2（△1.0%）	△0.1（△0.4%）
対ピーク時（増減率）	—	△27.1（△58%）	△27.3（△58%）	△27.4（△58%）
本市受入量	82	41.7	41.3	41.0（409,779トン）
対前年度比（増減率）	—	△2.2（△5.1%）	△0.4（△1.0%）	△0.3（△0.8%）
対ピーク時（増減率）	—	△40.3（△49%）	△40.7（△50%）	△41.0（△50%）

（注）一部、四捨五入による誤差あり。
台風21号等による災害ごみを除く。



市民1人1日当たりの家庭ごみ量は、399グラムに！
全国の大都市の中で最も少なかった平成29年度※から僅かではありますが、更に減量が進みました。

※ 平成29年度の市民1人1日当たりの家庭ごみ量
京都市：402グラム（他の政令指定都市平均の7割）
他の政令指定都市平均：555グラム

（出典：平成29年度 環境省 一般廃棄物処理事業実態調査）※平成30年度の他の政令市のごみ量は未公表

ごみ処理コストの大幅な削減も実現！ ⇒ ピーク時比△154億円／年
（平成14年度 367億円→平成29年度 213億円）

＜主な内容＞ ・ クリーンセンター（清掃工場） 5箇所 ⇒ 3箇所
・ 家庭ごみの収集車両稼働台数 258台／日 ⇒ 188台／日



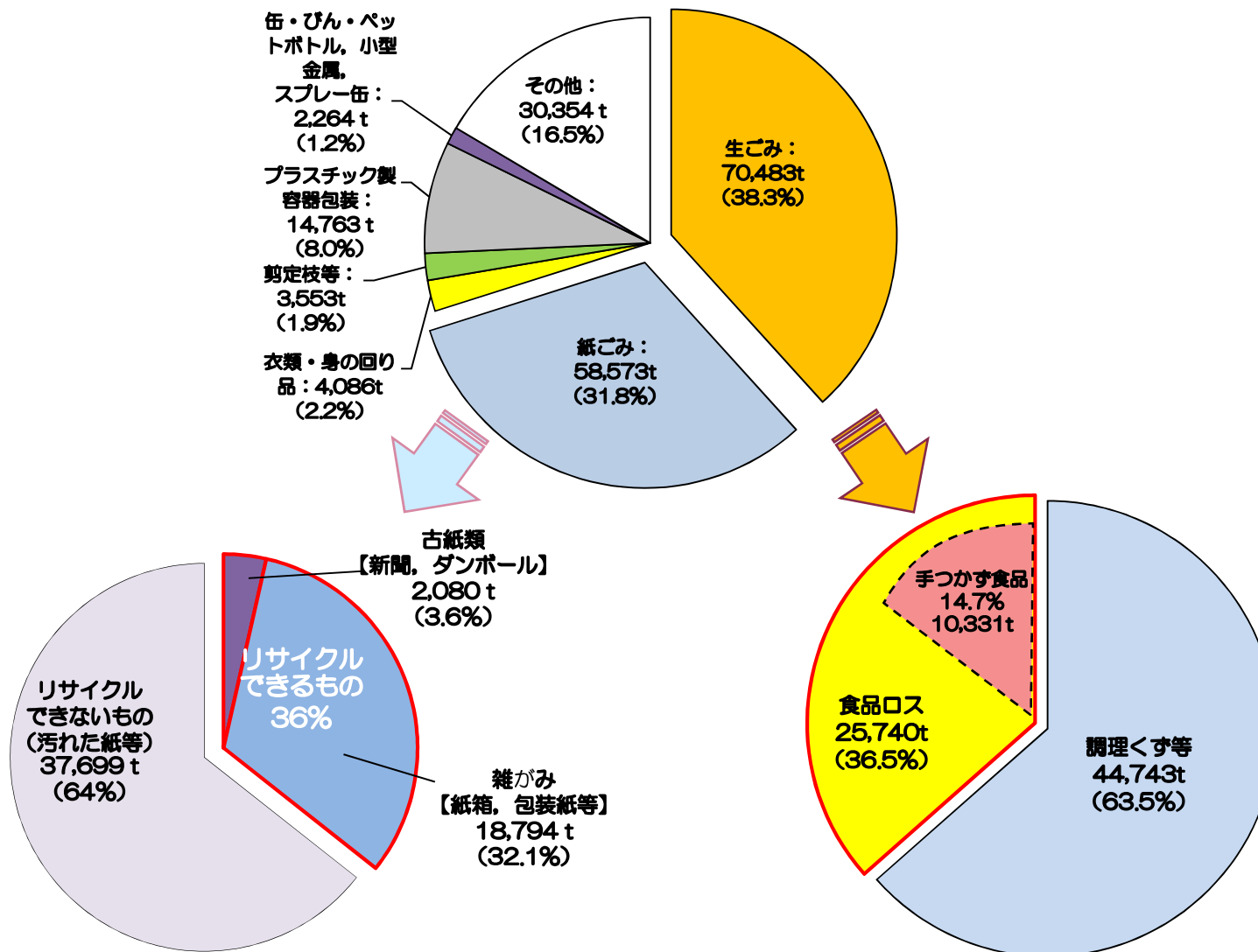
こごみちゃん



めぐるくん

燃やすごみ（約18万トン）の内訳（平成30年度）

- 生ごみが4割、紙ごみが3割と突出して多くなっています。
- 手付かず食品や食べ残しといった「食品ロス」が約2.6万トン、リサイクルが可能な雑がみが、約1.9万トン排出されています。



市民アンケート調査及び評価方法の今後の方向性について

1 「京都市ごみ収集業務評価推進会議」の役割

「京都市ごみ収集業務評価推進会議」につきましては、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京都市の業務を、市民の感覚で評価、点検していただく、いわゆる「PLAN（プラン）」・「DO（ドゥ）」・「CHECK（チェック）」・「ACTION（アクション）」、PDCAの業務改善サイクルの「CHECK（チェック）」の部分を担当いただいております。

2 アンケート調査の結果

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ことを調査目的として、平成21年度の「京都市ごみ収集業務評価委員会」（現京都市ごみ収集業務評価推進会議）設置当初から「市民アンケート調査」を実施しており、令和元年度で11年目となりました。

ごみ収集業務に関する項目についての、11年間の評価につきましては、概ね次のとおりと考えております。

① （質問5）きれいに収集ができていますか

平成21年度のアンケート開始当初から評価が高く、11年間ほぼ同水準での評価を受けている。「できている」、「おおむねできている」が11年間の平均で97%となっており、きれいに収集ができていたとの結果となった。

② （質問6）夕方4時以降にごみが残っていたことがあるか

平成21年度のアンケート開始当初は、「ない」、「ほとんどない」が83%で評価は年々微増していたが、平成28年度の燃やすごみの午前収集を開始後は、88%以上で推移しており、取組の効果が表れている。

③ （質問8）収集作業中に危ないと感じたことがあるか

平成21年度のアンケート開始当初から評価が高く、11年間ほぼ同水準での評価を受けている。「できている」、「おおむねできている」が11年間の平均で88%となっており、おおむね安全に収集作業が実施できているとの結果となった。

④ （質問9）収集作業の丁寧さ

平成21年度のアンケート開始当初は、「良い」、「おおむね良い」が49%と厳しい評価となっていたが、近年では80%以上の評価で推移し、今年度では88%の評価を受けており、おおむね丁寧に収集作業が実施できているとの結果となった。

⑤ （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

平成２１年度のアンケート開始当初は、「ない」、「ほとんどない」が５９％と厳しい評価となっていたが、近年では７５％以上の評価で推移している。しかしながら、平成３０年度には８１％まで上昇したが、今年度は７８％と前年を下回る結果となった。一定の評価を受けているが、今後も安全運転に向け取組を進める必要がある。

⑥ （質問１１）収集員は声かけ、あいさつをしているか

平成２１年度のアンケート開始当初は、「している」、「おおむねしている」が１８％だったが、近年では３０％以上で推移しており、確実に評価は上昇しているが、「職員にあったことがない」との意見も３０％近くとなっている。対面で行う業務ではないため、評価が表れにくいですが、その中で３０％以上という数値は高い評価であるにとらえている。今後も市民との良好な関係を築くために取組を続けていく。

⑦ （質問１２－２）カラスネットを片付けているか

平成２１年度のアンケート開始当初は、「できている」、「おおむねできている」が２１％と非常に厳しい評価となっていたが、近年では８０％前後の評価で推移しており、おおむね片付けられているとの結果となっているが、今後も引き続き丁寧な収集作業に努めていく。

⑧ （質問１６）収集全般について満足しているか

設問は、平成２４年度から追加しており、８年間の評価となるが、当初から評価が高く、８年間ほぼ同水準での評価を受けている。「満足している」、「おおむね満足している」が平均で９４％となっており、高い評価となった。

以上のとおり「ごみ収集業務」に関する項目については、全般的に高い評価を受けており、各項目においても、近年ではほぼ同水準で推移しております（資料３－１の３参照）。

また、これらの項目における、直営と委託との比較につきましては、ほとんどの項目において、ほぼ同じ評価となっております（資料４参照）。

総体的な評価としては、一定高い水準での評価を受けており、直営については、今後もこの水準を保ちつつ、資源物の排出機会の拡大など、市民サービスの向上に向けた取組を進めていく必要があると考えております。

3 市民アンケート調査の実施方法及び評価手法の今後の方向性について

家庭ごみ収集運搬業務については、徐々に民間委託化率を高めており、平成18年度の26%（委託台数37台）から令和元年度では59%（委託台数102台）となっております。

本市では、「ごみ収集処理業務の更なる改革策」に掲げた、令和6年度には70%を目指しており、今後、家庭ごみ収集運搬業務における委託事業者のサービス内容の維持向上は重要度が増すものと考えています。

各まち美化事務所の配車台数（平成31年4月現在）

（単位：台）

		北部	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	合計
直 営		5	5	9	9	13	7	12	60
庸 車	京都かんきょう(株)	4	7	1	1	1	3	2	19
	公栄運輸(株)						3		3
	(有)関厚運輸			3					3
	計	4	7	4	1	1	6	2	25
委 託	京都かんきょう(株)	9	4	4	3	7	4	5	36
	公栄運輸(株)				7	6	2	1	16
	(有)関厚運輸			8					8
	洛北運輸(株)	8	10						18
	京和産業(株)				1	1	1	1	4
	(有)大成浄美社				1				1
	大同興業(株)						2		2
	(有)共栄産業					4			4
	(株)カンボ			1	5		1	1	8
	安田産業(株)							5	5
	計	17	14	13	17	18	10	13	102
合計		26	26	26	27	32	23	27	187

ごみ収集業務の委託につきましては、現在、10社（102台）に委託をしております。

この10社で平成23年度に設立された「京都市生活環境事業協同組合」では、その設立の目的の一つとして、ごみ収集業務に関する技術の改善向上や知識の普及を図るための教育や情報提供の事業を進められております。これまでも事業協同組合主催での研修会や安全講習会等を実施されております。このような委託業者全体での取組がすすめられているとともに、各社においてもそれぞれ独自に取組が進められております。

これまでのアンケートでは、直営・委託の比較については調査してまいりましたが、前述のとおり、直営と委託での差はほとんど出ない結果が出てきております。

今後については、評価をさらに深く掘り下げることにより、さらなる市民サービスの向上につなげていくため、事業者毎の状況を詳細に調査できるようアンケート手法を工夫し、アンケートで得られた各事業者の調査結果の比較や事業者から市民サービス向上に向けた取組の聴取などにより、個別に評価いただき、事業者への指導・監督の向上に繋げていきます。新規参入業者があった場合には参入翌年度に評価を行うようにし、評価にあたっては、3年間程度で全事業者の評価が一巡できるよう進めたいと考えております。

4 市民アンケート及び委託事業者評価（案）

(1) 委託事業者の評価方法

ア 委託業者毎の市民アンケート

イ 委託業者へのヒアリング

(2) 評価の手法

ア 市民アンケート設問項目（収集関連）（案）

分 野	設 問
収集作業	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

イ 委託業者へのヒアリング内容（例）

（ア） 確実な事業の実施について

 a 安定履行のための企業努力（車両・人員の確保など）

 b 安定した業務の履行のために必要となる要件・能力

（イ） 市民サービス充実のための努力

 a 安心・安全の確保

- ・ どのような教育を行っているか。また、どのような対策をとっているか。
- ・ 業務の安全な遂行のみならず、市民の安心に配慮した業務を行うためにはどのような点に注意すべきと考えるか。

 b 親切・丁寧・美しい業務の実施

- ・ どのような教育を行っているか。また、どのような対策をとっているか。
- ・ 収集時に率先してあいさつを行うなど市民に親しみやすい業務に努めているか。

 c 苦情発生時の対応

- ・ 市民からの苦情にどのように対応しているか。

(ウ) 社員の研修方法

- a 環境に関することや分別方法等をしっかりと理解するためのどのような研修を行っているのか。
- b 収集コースを正しく理解し、不適正排出を見分けることができる程度まで業務習熟にどの程度の期間が必要であったか。
- c 社員の業務習熟のためにどのような工夫をしているか。

(エ) まち美化事務所との連携

- a 管轄のまち美化事務所と連携した業務を遂行しているか。
- b 具体的にはどのようなことをしているか。

(オ) その他

- a 社会貢献への取組など。

5 令和2年度のスケジュール

- (1) 令和2年7月～8月 「第21回ごみ収集業務評価推進会議」にて,
 - ① 委託業者の紹介
「京都市生活環境事業協同組合」の取組など
 - ② 評価業者の選定
 - ③ アンケート調査について協議
- (2) 令和2年8月～9月 令和2年度アンケート調査の実施
- (3) 令和3年3月 「第22回ごみ収集業務評価推進会議」にて,
 - ① アンケート結果報告
 - ② 委託業者へのヒアリング
 - ③ 委託業者への評価を協議

6 30年度 事務所別ごみの世帯数・人口別排出状況

最も多い事務所 最も少ない事務所

事務所	世帯数	人口(人)	燃やす			缶・びん・ペットボトル			プラ			雑がみ			剪定枝		
			燃やすごみ t	1世帯当たりkg	1人当たりkg	缶・びん・ペット t	1世帯当たりkg	1人当たりkg	プラ t	1世帯当たりkg	1人当たりkg	30年度kg	1世帯当たりg	1人当たりg	30年度kg	1世帯当たりg	1人当たりg
北部	104,715	203,009	26,421.44	252.32	130.15	1,957.78	18.70	9.64	1,472.78	14.06	7.25	31,226	298	154	8,700	83	43
東部	108,617	210,610	24,600.58	226.49	116.81	1,990.85	18.33	9.45	1,374.88	12.66	6.53	55,170	508	262	60,380	553	287
山科	83,897	185,897	24,990.75	297.87	134.43	1,650.74	19.68	8.88	1,332.16	15.88	7.17	51,354	612	276	8,820	104	48
南部	117,163	221,113	25,996.02	221.88	117.57	1,939.66	16.56	8.77	1,293.48	11.04	5.85	50,645	432	229	5,660	48	26
西部	133,031	271,071	33,232.32	249.81	122.60	2,285.58	17.18	8.43	1,876.18	14.10	6.92	33,159	249	122	11,780	88	43
西京	63,788	149,247	20,726.61	324.93	138.87	1,421.84	22.29	9.53	1,131.87	17.74	7.58	26,553	416	178	23,170	361	156
伏見	105,021	225,990	29,332.37	279.30	129.79	1,979.45	18.85	8.76	1,620.85	15.43	7.17	19,875	189	88	10,900	103	48
計	716,232	1,466,937	185,300.09	258.72	126.32	13,225.90	18.47	9.02	10,102.20	14.10	6.89	267,982	374	183	129,410	179	88

人口世帯数は31年4月現在