

令和3年4月19日

京 都 市

令和2年度の業務履行に対する評価及び意見について（まとめ）

令和3年3月22日開催の第22回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、令和2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、各委員から令和2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。

第22回京都市ごみ収集業務評価推進会議の評価及び意見

意見1：ごみ収集業務における直営と委託の連携強化

京都市では、令和6年の委託化率7割に向けてごみ収集業務の委託化を進めており、委託事業者のサービス内容の維持向上が重要度を増していることを踏まえ、令和2年度から市民アンケートの調査手法を工夫して委託事業者を個別に評価する取組を開始した。

直営のみならず委託事業者についても、自らが収集している地域住民の声を受け、それを業務の点検と課題抽出に活かし、直営と委託事業者が連携して業務の改善につなげることを期待する。

市民アンケート調査の結果では、直営・委託ともに概ね高い満足度が維持されているものの、改善を求める声や要望等もあることから、市民目線を意識して安全運転や丁寧な収集作業の継続的な指導及び教育に取り組むこと。また、不適正なごみの排出やごみの散乱など、地域の困りごとに共同して対応策を検討すること。

意見2：資源ごみの分別及び減量の推進

令和2年10月から「資源ごみ定点での雑がみ収集」と「移動式拠点回収」を拡充し、市民が資源物を排出する機会が大幅に増えたことに伴い、資源循環の一層の促進が期待できる。そこで、更なる市民への周知・啓発を行って事業の定着を図ること。

また、プラスチック製容器包装の分別率向上はかねてからの課題であるが、プラスチック製品も分別回収するとしている国の動きも注視しつつ、市民にとって分かりやすい分別収集の実施に向けた検討を行うとともに、ペットボトル等の使い捨てプラスチック容器の削減についても積極的に取り組むこと。

意見 3：ごみ収集業務の安定履行の確保

令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症の影響から、様々な事業やイベントが中止や休止を余儀なくされ、まち美化事務所や委託事業者の職員においても感染者が確認される事態が生じたが、早期の感染拡大防止措置を行うことなどにより、市民への大きな影響なくごみ収集業務を実施することができた。

ごみ収集業務は、市民の衛生的かつ安定的な生活の確保のために不可欠な行政サービスであることから、これまでの経験を活かして、感染予防や感染拡大防止対策の一層の改善を図り、安定したごみ収集業務の維持に努めること。

意見 4：市民とのコミュニケーションの推進

京都市のごみ量は、様々な取組と市民の協力により、ピーク時である 2000 年度（平成 12 年度）の 82 万トンから、2020 年度（令和 2 年度）には半分以下となる 39 万トンを下回る見込みである。令和 2 年度のごみ減量は新型コロナウイルス感染症の影響が大きかったとはいえ、ひとつの区切りとして評価したい。

今後、2030 年度（令和 12 年度）にごみ量を 37 万トンとする新たな目標に向け、ごみの分別や減量の啓発に際しては、市民一人ひとりがどのように行動すればいいかを具体的にイメージできるよう、分かりやすく伝える工夫をすることで、市民の意識改革と行動変容を図ること。