

令和 2 年 5 月 2 7 日

京 都 市

**令和元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 2 年 4 月 2 2 日開催の第 2 0 回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、令和元年に実施した「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、各委員から令和元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 2 0 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：ごみ収集業務を通じた市民サービスの向上**

京都市では、徹底した業務の効率化を図るため、ごみ収集業務について、順次委託化を進めることとし、令和 6 年の委託化率 7 割を目標に掲げている。

これまでの間、各まち美化事務所やまち美化推進課からの指導監督により、委託化においても市民サービスの質の維持に努めており、市民アンケート調査の結果でも直営と同様、高い満足度が維持されている。

今後も高い市民満足度を維持・拡充するよう、委託業者への指導監督をしっかりと行うことはもとより、より細やかな指導体制を設け、安心・安全なごみ収集業務の確保・向上に努めること。

**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高い評価が維持されているものの、一方で厳しいご意見もいただいている。収集車は通常の車両よりも大きいのが、狭い路地も走らざるを得ず、市民の目からは圧迫感があるということを改めて念頭に置き、職員研修や振り返り等を通じて、交通事故件数の削減のみならず、市民目線を意識した安全運転の向上につながる取組を進めること。

**意見 3：ごみ分別への取組支援**

雑がみは、燃やすごみの約 1 割を占めており、雑がみの分別・リサイクルを進めることで、ごみ量の高い削減効果が期待できる。

市民アンケート調査では、13%以上の方が燃やすごみとして出していると回答していることから、更なる周知・啓発に取り組むとともに、雑がみも含めた資源物の排出機会の拡大など市民が分別に取り組むやすい仕組みを検討すること。

また、使い捨てプラスチックごみの発生抑制にも取り組むこと。

#### **意見 4：ごみ減量の推進**

食品ロスは、燃やすごみの 1 割以上を占めており、食品ロスの削減を進めることで、ごみ量の高い削減効果が期待できる。

食品ロスの削減については、全食品ロス削減推進法が制定されるなど全国的な課題として市民の認知度はさらに高まっており、市民アンケート調査でも削減への意識は高い結果となった。これを好機として飲食店や販売店等との連携など取組を更に進めること。

また、同様に市民の意識が高い、プラスチックごみの発生抑制・リサイクルについても、ペットボトル使用抑制・マイボトル使用拡大に向けた給水スポット拡大など積極的に取り組むこと。

あわせて、プラスチック製容器包装について、プラスチック製品との分別がわかりにくいとの意見もあることから、プラスチック製品が混同して排出されないよう、周知・啓発に取り組むこと。

#### **意見 5：新型コロナウイルス感染症感染拡大時における対応**

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響のある中、市民の衛生的かつ安定的な生活の確保のため不可欠な行政サービスとして、家庭ごみの収集業務に尽力されていることに感謝する。

引き続き、感染防止対策を講じるなど、必要な措置を行いながら、収集体制を維持できるよう努めること。

## 本市の取組状況（令和２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

- (1) 昨年度に引き続き、各まち美化事務所と配車している全委託事業者が会する事務所単位での意見交換会を実施し、午前収集の実施や過積載の防止に向けた課題を共有したことで、収集コースの見直し等により収集効率の改善等を行ったほか、職制会議（所長会、業務係長会議、エコまちマネージャー会議）を定期的に実施し、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った。
- (2) ごみ収集業務の委託化が拡大する中、委託事業者の業務内容の維持向上を図るため、令和２年度から市民アンケートを活用した委託事業者の個別評価を行うこととした。

市民アンケート結果を評価対象の委託事業者の社内で共有することで、現在の市民からの評価を認識するとともに、ごみ収集業務における課題の把握や今後の改善に向けた検討を実施した。

### 2 意見２ 安全運転・丁寧な収集作業に向けた取組

- (1) 各まち美化事務所において平成２８年度からパッカー車に搭載しているドライブレコーダーについて、新たに、狭い路地を走行することが多い軽四輪貨物車にも搭載した。
- (2) 昨年度に引き続き、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ほか、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。また、今年度は新たに、運転手を始めとした全職員が、事故事例を元にそれぞれの場面での事故原因やリスクについて、また、注意点や改善点について考える研修機会を設定した。
- (3) 各まち美化事務所において、それぞれの事務所・職員が主体となり、デジタルタコグラフのデータを活用した職員への安全運転指導や、ドライブレコーダーの映像記録を活用した運転手自身の運転の振り返りなど、安心安全な運転意識の向上に向けた取組を開始した。継続して、更なる効果的な手法の研究や取組の拡充について検討している。

（交通事故発生件数）

| 年度 | H 2 7    | H 2 8    | H 2 9    | H 3 0    | R 1      | R 2      |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 直営 | 2 8（1 7） | 3 9（1 9） | 3 9（2 3） | 3 0（1 9） | 3 6（1 9） | 2 0（1 4） |
| 庸車 | 1        | 3        | 3        | 2        | 1        | 0        |
| 委託 | 1 4      | 2 1      | 1 8      | 2 2      | 1 6      | 1 3      |
| 合計 | 4 3（3 2） | 6 3（4 3） | 6 0（4 4） | 5 4（4 3） | 5 3（3 6） | 3 3（2 7） |

- ※有過失の事故のみ計上。
- ※（ ）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。
- ※令和２年度は、令和３年２月末時点

### 3 意見3 ごみ分別への取組支援

- (1) 資源物排出に係る市民の皆様の利便性向上を図り、資源循環を一層促進するため、令和2年10月から、「移動式拠点回収」と「資源ごみ定点での雑がみ収集」の排出機会を拡充した。

(移動式拠点回収)

| 令和2年9月まで                                                                                      | 拡充後                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・学区（元学区）の約半数で概ね年1回実施</li> <li>・令和元年度実績：221回</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内全域約400箇所で概ね年4回実施</li> <li>・令和2年度実績：302回（2月末時点）</li> </ul> <p>※新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響で、4月～6月は中止し、1月以降も一部中止している。</p> |

(雑がみ収集)

| 令和2年9月まで（月1回収集） | 拡充後（月2回収集）    |
|-----------------|---------------|
| 毎月第1水曜日の地域      | 毎月第1水曜日，第3水曜日 |
| 毎月第2水曜日の地域      | 毎月第2水曜日，第4水曜日 |
| 毎月第3水曜日の地域      | 毎月第1火曜日，第3火曜日 |
| 毎月第4水曜日の地域      | 毎月第2火曜日，第4火曜日 |

- (2) 使い捨てプラスチックの発生抑制に向けたレジ袋有料化義務化が令和2年7月から全国一律で実施されることに伴い、全小売事業者への周知のためのダイレクトメールの送付や商店街をはじめとした関係団体への周知、事業者向けのWEB説明会などを実施し、事業者による取組の徹底を図ったほか、市民しんぶん区版12月15日号の挟み込みなどあらゆる媒体や機会を活用し、「お出かけ時には、マイバッグの携帯を」という行動変容を市民に促し、有料化義務化の円滑な導入を推進した。
- (3) その他、使い捨てプラスチックの発生抑制に向けて、レジ袋や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、市民しんぶんやチラシ等で周知・啓発を行うとともに、使い捨てプラスチックごみの発生抑制等に取り組む事業者を支援する助成制度を創設した。

(助成実績)

- ・ 使い捨て容器等からリユース食器への切替え：22件
- ・ バイオプラスチックが配合されているレジ袋への切替え：73件

また、更なる発生抑制を推進するため、令和3年3月に策定した次期京都市循環型社会推進基本計画において、「徹底した使い捨てプラスチックの削減」を重点施策の一つに位置付けた。

### 4 意見4 ごみ減量の推進

ごみの減量に向けて以下の取組を行ったほか、更なるごみの減量を推進するため、令和3年3月に策定した次期京都市循環型社会推進基本計画において、2030（令和12）年度にごみ量を37万トンとするという新たな目標を設定した。

- (1) 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、取組を推進しており、令和2年度に実施した主な食品ロス削減のための取組は以下のとおり。

- ・ 食品ロス削減啓発オリジナルカードゲーム「食品ロスZEROマスター」を活用した啓発【新規】
- ・ 「京都市食べ残しゼロ推進店舗」スタンプラリーキャンペーンの実施【新規】  
（参加店舗数）京都市食べ残しゼロ推進店舗（飲食店・宿泊施設1,099店舗、食品小売店500店舗）のうち179店舗
- ・ 「京都市食べキリ宣言」フォトコンテストの開催【新規】  
（応募数）169件

- ・ 京都市 × 株式会社 Mizkan Holdings 連携事業【新規】  
(取組例)「もったい鍋!ガイドブック」の発行及び人気投票キャンペーンの実施
  - ・ 「販売期限の延長」の取組拡大【拡充】  
(協力店舗数)京都市内に店舗を展開している食品スーパー、百貨店、コンビニエンスストア及びドラッグストア 67 事業者 832 店舗 (1 月 20 日現在)
  - ・ 街頭啓発キャンペーンの実施
  - ・ 職員向け「フードドライブ」の実施
  - ・ その他周知広報
- (2) マイボトルの更なる利用促進に向け、昨年度、民間事業者と締結した「マイボトル等で利用できる給水スポットの拡大に関する連携協定」に基づき、市内の様々な施設へ給水機を設置して、給水スポットの拡大※を推進し、ペットボトル等の使い捨てプラスチック製飲料容器の削減を図った。
- ※2 月末時点で本市施設 39 施設 40 箇所、民間施設 17 施設 18 箇所に設置
- (3) プラスチック製容器包装の分別について、市民しんぶん区版 1 2 月 1 5 日号の挟み込みで周知したほか、引き続き、分別な不十分なごみへの不適正シールの貼付を行うなど、周知・啓発に努めた。

## 5 意見 5 新型コロナウイルス感染症感染拡大時における対応

自宅での検温や体調不良時の出勤自粛など、各職員の健康管理を徹底したほか、以下の対策を実施した。

- (1) 感染防止対策
- 以下の対策を行い、感染防止や感染拡大防止、収集体制の維持に努めた。
- ・ 事務所での職員の検温及び記録
  - ・ 待機室や車内など職員の導線へのアルコール消毒液の設置
  - ・ ドアノブやスイッチ等多くの職員が触れる可能性のある個所の定期的な消毒や換気の実施
  - ・ アクリル板等の設置、ソーシャル・ディスタンスの確保 など
- (2) 令和 2 年度の状況
- 令和 2 年 1 2 月から令和 3 年 2 月にかけて、直営及び委託での感染者発生事案が数件あった。
- (3) 感染者発生時の対応
- 直営、委託ともに早期の感染拡大防止措置を行うとともに、作業継続のための体制の工夫等により、市民への大きな影響なく収集作業を実施できた。
- ・ PCR 検査の受検が決まった段階での、濃厚接触者の疑いがある職員（直近の同乗者等）の出勤自粛を実施
  - ・ 出先機関や管理部門等からの応援による人員確保
  - ・ 一時的な収集体制の一部縮小

(参考) 新型コロナウイルス感染症の影響

ア ごみ量

令和2年4月から令和3年1月のごみ量について、家庭ごみは昨年度と比較して若干増加しているものの、事業ごみは大幅に減少している。

|             | 令和元年度のごみ量<br>(4月～1月) | 令和2年度のごみ量<br>(4月～1月) | 増減率    |
|-------------|----------------------|----------------------|--------|
| ○家庭ごみ計      | 178,742t             | 183,006t             | +2.4%  |
| 燃やすごみ       | 154,427t             | 157,262t             | +1.8%  |
| 缶・びん・ペットボトル | 11,123t              | 11,700t              | +5.2%  |
| プラスチック製容器包装 | 8,411t               | 8,817t               | +4.8%  |
| 大型ごみ等       | 4,781t               | 5,227t               | +9.3%  |
| ○事業ごみ計      | 167,191t             | 143,374t             | △14.2% |
| 業者収集ごみ      | 139,751t             | 115,449t             | △17.4% |
| 持込ごみ        | 27,440t              | 27,925t              | +1.8%  |
| ○4月～1月合計    | 345,933t             | 326,380t             | △5.7%  |
| ○年間ごみ量      | 409,130t             | 39万トンを下回る見込み         |        |

イ 大型ごみ

大型ごみ受付センターへの申込件数については、前年度から増加傾向にあるものの、昨年の緊急事態宣言時と比較して、前年同月からの増加幅は小さくなっており、応答率も改善している。

(緊急事態宣言期間における大型ごみ申込件数)

| 緊急事態宣言 | 時期 | 申込み件数   | 前年同月比 | 応答率 |
|--------|----|---------|-------|-----|
| 1回目の発令 | 4月 | 40,389件 | 171%  | 56% |
|        | 5月 | 63,345件 | 248%  | 40% |
| 2回目の発令 | 1月 | 23,173件 | 116%  | 87% |

ウ 古着回収

昨年の緊急事態宣言の影響で停止していた古着の受入れは、令和2年11月2日から再開している。

エ その他

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言下において、環境政策局では、主催イベント等を延期または休止することとしており、まち美化事務所等においても、以下のイベント・事業を休止している。

- ・ 友・遊・美化パスポート事業
- ・ 京都市まちの美化推進事業団定例清掃
- ・ ごみ減量エコバスツアー
- ・ しまつのこころ楽考

また、移動式拠点回収についても、地域との調整のうえ、一部、実施を中止または延期している。