

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	314	西部	315
東部	314	西京	714
山科	314	伏見	315
南部	714		
		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 2 年 8 月下旬～9 月 30 日

※ 令和元年度は、8 月下旬～9 月 30 日

(4) 回収状況

回答数 1,414（回収率 47.1%）

※ 令和元年度は、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ますか。」 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 大型ごみの処分方法
	質問21 使用後のマスク等の捨て方
	質問22 テイクアウト等を利用する機会の変化について
	(副問) 新型コロナウイルス感染症が収束したあとの テイクアウト等を利用する機会の変化について
	質問23 プラごみの抑制等に関する取組
	質問24 レジ袋有料化に伴う対応
	質問25 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法
	質問26 ごみ減量等に関して知りたい情報の種類
	質問27 ごみ減量等に関する説明会への参加希望
	質問28 収集や分別に関する希望
その他	質問29 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↘

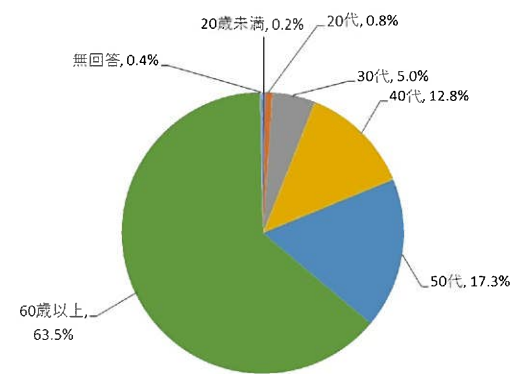
	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	1年度	2年度
(質問5) きれいに収集ができていますか。 【できている・おおむねできている】	96%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(質問6) タ方4時以降にごみが残っていたことがあるか。 【ない・ほとんどない】	83%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
質問7-2 不適正なごみに不適正シールは貼ってあったか。 【貼ってある】	72%	↘	→	↘	→	→	→	→	→	→	→	→
質問7-3 不適正シールに理由は書いてあったか。 【書かれていた】	54%	→	→	→	↗	↘	→	→	→	→	→	→
(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

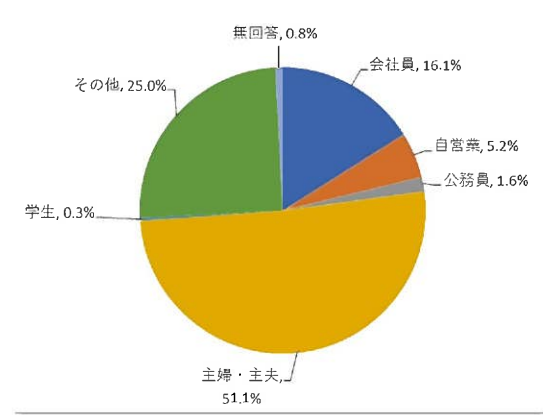
(1) 基本的項目

【質問1】	性別	女性	70.9%
		男性	27.7%
		無回答	1.3%

【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1.3%（昨年度2%）で、例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、「カラス被害」、「出し方のルールが守られていない」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、「収集時に袋がはじけることがあり、危ない」など収集作業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87%（昨年度88%）

良いと感じる主な理由として、「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」等のほか「笑顔であいさつをくれる」という意見があった（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79%（昨年度78%）。

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14%（昨年度13%）で改善傾向にある。「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32%）
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32%（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84%）

貸与制度については、「知らない」は15%（昨年度14%）で、当初と比較し、周知されてきているとみている。

【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86%（昨年度80%）

片付けが、「できていない」、「ほとんどできていない」は6%（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89%（昨年度86%）
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8%（昨年度9%）

【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19%（昨年度19%）

【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96%）

「満足していない」、「ほとんど満足していない」は3%（昨年度3%）であり、昨年度に引き続き高い評価をいただいている。

(5) ごみの分別等に関する意識

【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49%（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46%、「地域の集団回収（コミュニティ回収）に出している」が47%（複数回答可）

「燃やすごみとして出している」は3%と、統計開始以降低い水準になっており、分別は一定浸透していることが窺える。

【質問19】 雑がみは「古紙回収業者に出している」が39%、「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）

「燃やすごみとして出している」は13%であり、【質問18】と比較して高い水準になっているが、割合を各年でみると、減少傾向（24%（H26）→13%（R2））にはなっている。

【質問20】 大型ごみの処分は「大型ごみ受付センター」が62%、「クリーンセンターへの持ち込み」が27%、「民間業者」が13%（複数回答可）

まだ使えそうなものであれば「家族や友人などでもらい手を探す」、「リサイクルショップ等を活用しリユースしている」が26%と低い水準になっており、ごみ減量の観点からリユースの促進を図る必要がある。

【質問21】 使用後のマスク等は、「常に包んで捨てる」、「体調の悪い日に使用したものは包んで捨てる」が58%、「包まず、そのまま捨てている」が37%

「使用後のマスク等を袋に包まずにそのまま捨てている」が全体の約4割を占めており、感染防止の観点から更なる周知が必要である。

【質問22】 昨年と比べて増えたプラスチック製容器包装のごみは、「出前の容器」が13%、「持ち帰りの容器」が24%、「コンビニやスーパーなどの小売店で購入した食品等の容器包装」が44%、「増えていない」は39%（複数回答可）

【質問24】 レジ袋の有料化が義務となり、「常にマイバックを携帯するようにしている」が85%、「買い物のする時だけマイバックを携帯するようにしている」が17%、「レジ袋を購入する」が3%

「常にマイバックを携帯している」と回答した割合が85%と高い水準となっており、マイバッグの携帯について、一定浸透していることが窺える。

【質問28】 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21%、「資源物の品目を増やしてほしい」を1位に選んだ方が20%、「カラス対策を充実してほしい」を1位に選んだ方が17%

(6) 自由意見

【質問29】

・「暑い日、寒い日、ご苦労様と感謝しています。ごみ収集のお兄さん達は、子供達のヒーローです。等」、収集員に対する感謝の言葉

・「コロナ禍の中、リモートワークなどできる職種でない収集の方々には、大変感謝しています。健康に気を付けてこれからも頑張ってください。等」、コロナ禍の中、収集作業に従事する労いの言葉

・「収集車のスピードを落としてほしい」等の収集・運転マナーの改善について

・資源物回収の拠点数及び回数等の拡充の要望について

・「ごみの排出ルール、分別ルールの周知」等、排出マナーの徹底に対する要望について

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3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	314	西部	315
東部	314	西京	714
山科	314	伏見	315
南部	714		
		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2年8月下旬～9月30日

※ 令和元年度は、8月下旬～9月30日

(4) 回収状況

回答数 1,414（回収率 47.1%）

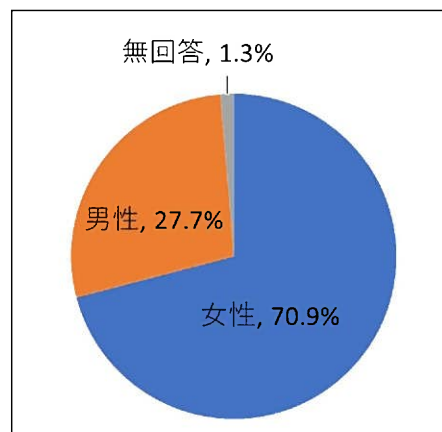
- ※ 令和元年度は、回答数1,312（回収率 43.7%）
平成30年度は、回答数1,282（回収率 42.7%）
平成29年度は、回答数1,360（回収率 45.3%）
平成28年度は、回答数1,358（回収率 45.3%）
平成27年度は、回答数1,418（回収率 47.3%）
平成26年度は、回答数1,037（回収率 34.5%）
平成25年度は、回答数1,448（回収率 48.3%）
平成24年度は、回答数1,340（回収率 44.7%）
平成23年度は、回答数1,300（回収率 43.3%）
平成22年度は、回答数1,274（回収率 42.5%）

- * 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(1,414)」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

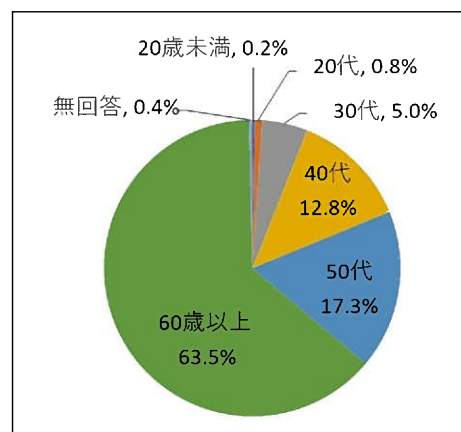
(質問 1) あなたの性別をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
女 性	1003	70.9	74.2
男 性	392	27.7	24.4
無回答	19	1.3	1.4



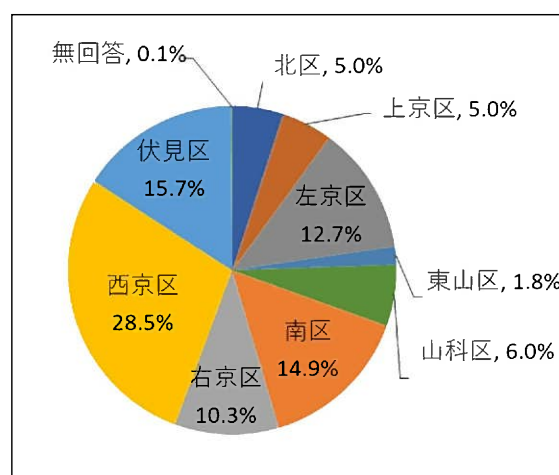
(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
20歳未満	3	0.2	0.0
20代	12	0.8	0.7
30代	70	5.0	6.6
40代	181	12.8	13.9
50代	245	17.3	15.5
60歳以上	898	63.5	63.3
無回答	5	0.4	0.1



(質問 3) あなたのお住まいの行政区をお聞かせください。

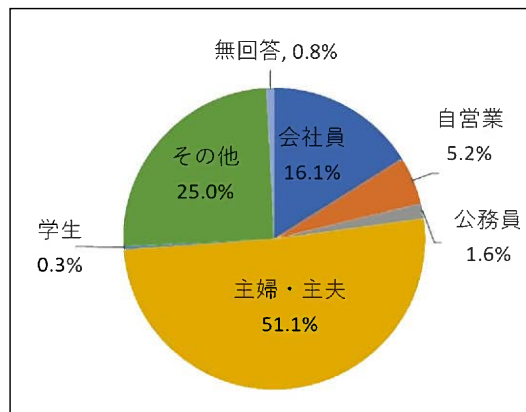
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
北区	71	5.0	7.7
上京区	71	5.0	7.7
左京区	179	12.7	11.4
中京区	0	0	9.3
東山区	25	1.8	2.8
山科区	85	6.0	8.9
下京区	0	0	4.6
南区	211	14.9	5.1
右京区	145	10.3	14.3
西京区	403	28.5	11.5
伏見区	222	15.7	16.7
無回答	2	0.1	0.0



※中京区及び下京区については、委託事業者の区域分を3社のみとしたため、今年度はアンケート調査票を配布していない。

(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	227	16.1	14.6
自営業	73	5.2	7.9
公務員	23	1.6	3.0
主婦・主夫	722	51.1	51.6
学 生	4	0.3	0.2
その他(*)	353	25.0	22.2
無回答	12	0.8	0.7

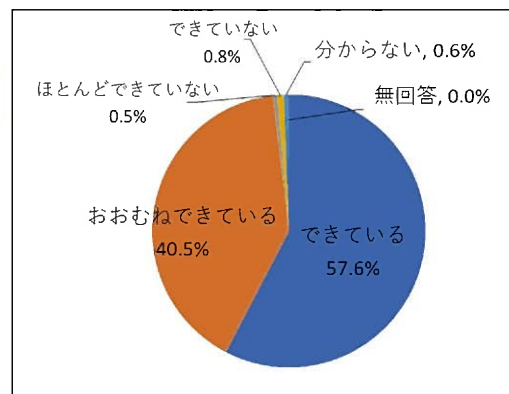


*「その他」の主な回答
「無職」, 「パート」など

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	815	57.6	57.9
おおむね できている	572	40.5	39.9
ほとんど できていない	7	0.5	0.8
できていない	11	0.8	0.9
分からない	9	0.6	0.2
無回答	0	0	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】

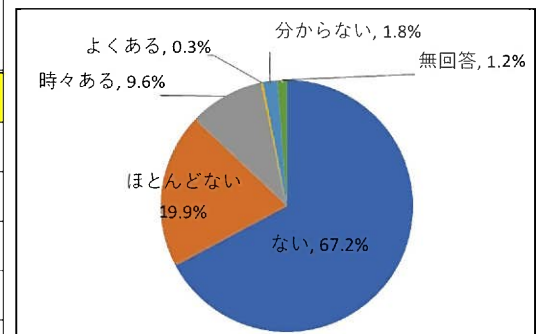
(5-2) きれいに収集できていないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

＜主な意見＞

- ・ 収集前にカラスによって荒らされる。
- ・ 曜日間違いや不法投棄など、排出マナーが悪い。

(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	950	67.2	67.5
ほとんどない	281	19.9	20.4
時々ある	136	9.6	9.2
よくある	4	0.3	1.2
分からない	26	1.8	0.8
無回答	17	1.2	0.9



【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。

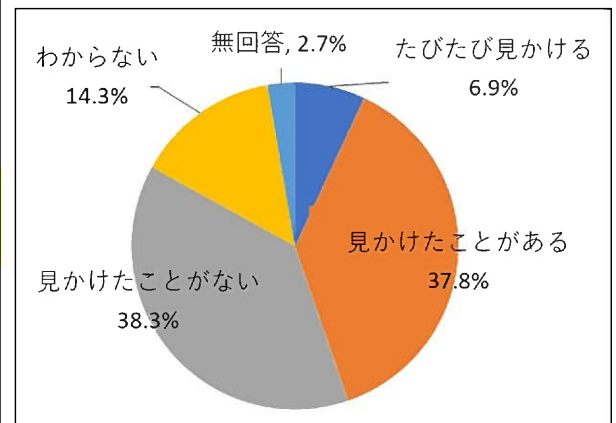
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
収集できない物が出されていた, 分別が不十分	94	67.1	70.8
ごみ収集が終わってから, 出されていた	24	17.1	18.2
収集もれ	13	9.3	5.8
普段から収集時間が遅い	1	0.7	0.7
分からない	6	4.3	4.4
無回答	2	1.4	0.0

(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

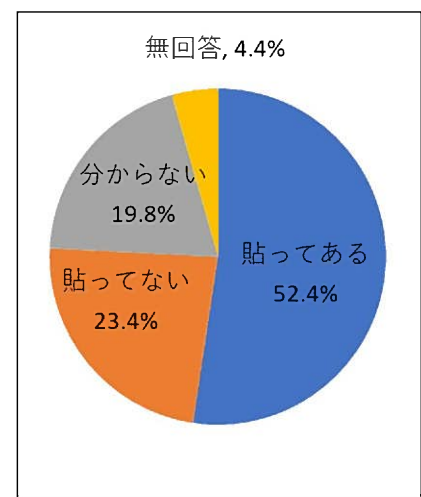
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
たびたび 見かける	98	6.9	8.2
見かけたことが ある	534	37.8	39.5
見かけたことが ない	542	38.3	36.1
分からない	202	14.3	13.1
無回答	38	2.7	3.1



【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。

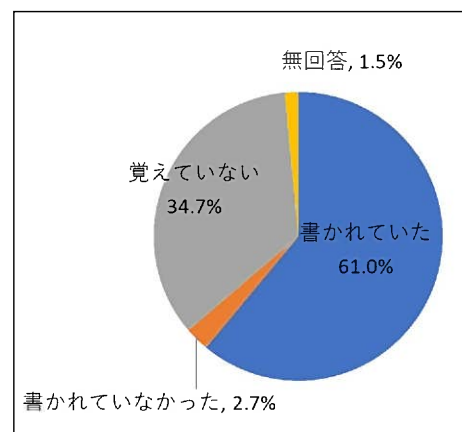
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
貼ってある	331	52.4	49.6
貼ってない	148	23.4	25.0
分からない	125	19.8	22.6
無回答	28	4.4	2.9



【質問7－2で「貼ってある」と回答された方へ】

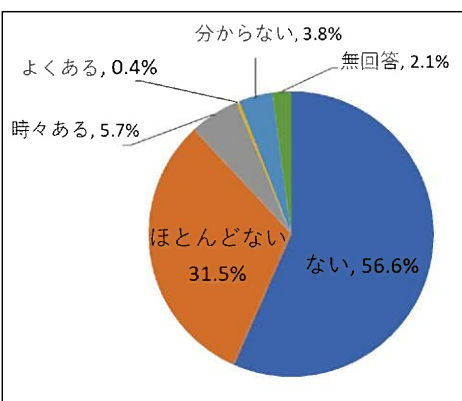
(7－3) シールには、収集しなかった理由は書かれていましたか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
書かれていた	202	61.0	56.5
書かれて いなかった	9	2.7	3.5
覚えていない	115	34.7	39.0
無回答	5	1.5	1.0



(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	800	56.6	55.1
ほとんどない	445	31.5	34.3
時々ある	80	5.7	5.2
よくある	5	0.4	0.5
分からない	54	3.8	3.0
無回答	30	2.1	1.8



(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

- ・ 収集車が動いているのに、ごみを投げ入れていた。
- ・ 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

- ・ 狭い道なのに走行速度が速い。運転が荒い。
- ・ 道路の真ん中に停まって道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

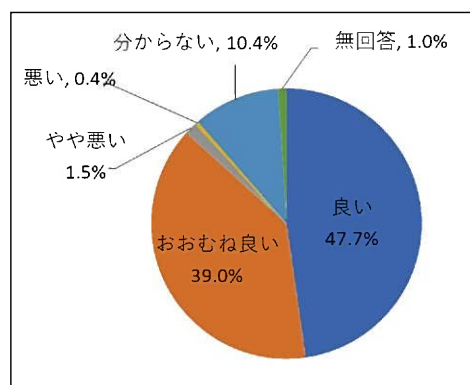
- ・ カラスがごみをあさり、道路に散乱したままになっていた。

○ 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。
- ・ 防鳥用ネットやそれを押さえる重しが歩道に落ちたままになっている。

(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	675	47.7	47.3
おおむね良い	551	39.0	40.5
やや悪い	21	1.5	1.7
悪い	6	0.4	0.6
分からない	147	10.4	8.1
無回答	14	1.0	1.8



(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

- ・ ごみを取り残しなく収集してくれる。
- ・ カラスにより散乱したごみも片付けてくれる。

○ 作業がスムーズで良い

- ・ 毎日、テキパキ作業している。
- ・ 収集員同士が声をかけあって、チームワーク良く収集している。

○ 収集員の態度が良い

- ・ 子どもに手を振ってくれたり、笑顔であいさつしてくれる。
- ・ 狭い道で後続の車や自転車に配慮しながら作業していた。

○ カラスネットを片付けてくれる

- ・ カラスネットを丁寧に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

- ・ 散乱したごみが放置されたままのときがある。
- ・ ごみを収集車に投げ入れて、ごみが下に落ちていることがある。

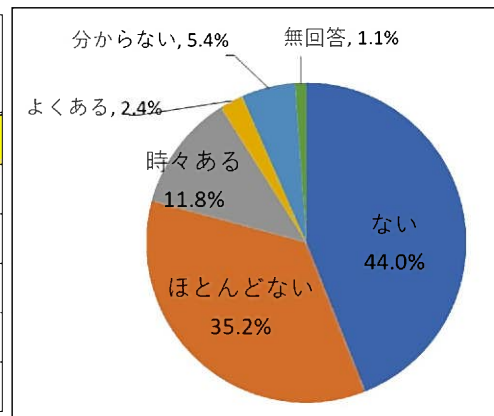
○ カラスネットの扱いが雑なことがある

- ・ カラスネットが歩道等に放置されたままのときがある。

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	622	44.0	43.8
ほとんどない	498	35.2	34.6
時々ある	167	11.8	11.1
よくある	34	2.4	1.5
分からない	77	5.4	7.1
無回答	16	1.1	1.8



(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。

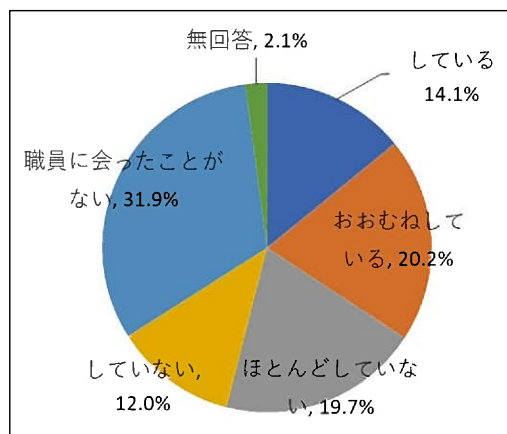
＜主な意見＞

- ・ 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

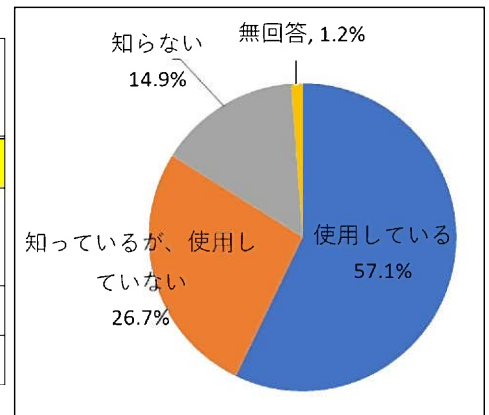
(質問 11) 市民の皆様にごみの収集場所で出会った際、作業員は自分から声かけ、あいさつをしていますか。

選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
している	199	14.1	12.0
おおむね している	285	20.2	20.4
ほとんど していない	279	19.7	22.0
していない	170	12.0	13.5
職員に会った ことがない	451	31.9	28.9
無回答	30	2.1	3.2



(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。

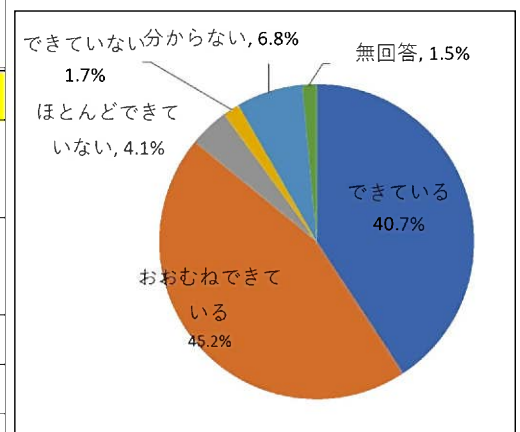
選択肢	回答数 (件)	構成比 (%)	前年度 構成比
使用している	808	57.1	53.3
知っているが、 使用していない	378	26.7	31.1
知らない	211	14.9	14.1
無回答	17	1.2	1.5



【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	329	40.7	43.8
おおむね できている	365	45.2	36.6
ほとんど できていない	33	4.1	6.4
できていない	14	1.7	3.1
分からない	55	6.8	8.0
無回答	12	1.5	2.0

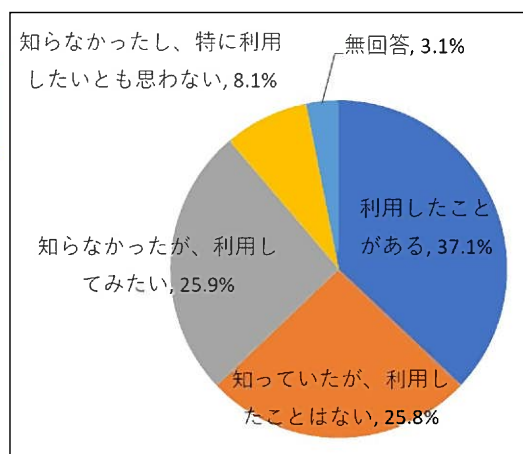


（質問 13） 京都市では、市内7箇所にある「まち美化事務所」を設置しています。

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	524	37.1	35.0
知っていたが、 利用したことはない	365	25.8	26.2
知らなかったが、 利用してみたい	366	25.9	25.0
知らなかったし、 利用したいとも 思わない	115	8.1	8.8
無回答	44	3.1	5.0

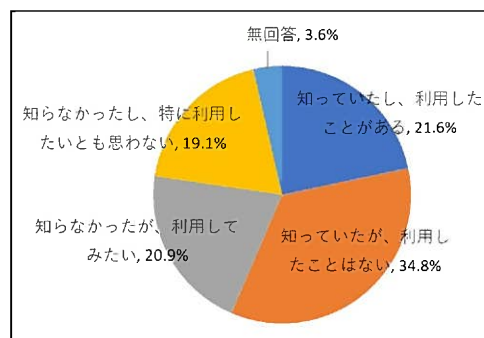


（質問 14） 環境行政の総合窓口として14区役所・支所内に「エコまちステーション」を設置しています。

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	306	21.6	24.8
知っていたが、 利用したことはない	492	34.8	30.9
知らなかったが、 利用してみたい	295	20.9	21.1
知らなかったし、 利用したいとも 思わない	270	19.1	19.1
無回答	51	3.6	4.2



(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)

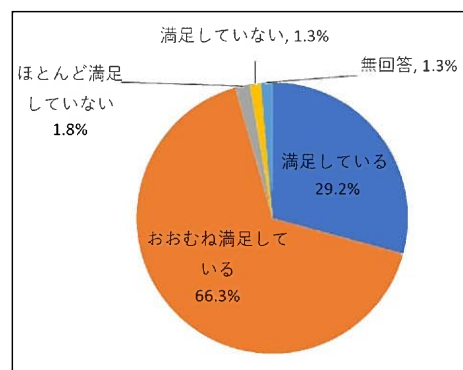
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
分別方法について分からないものがある	370	26.2	25.4
集積場所のマナーが悪い	114	8.1	8.9
集積場所まで運べない	22	1.6	1.5
猫やカラス等による散乱	406	28.7	27.0
危険物(薬品類等)の処分方法が分からない	260	18.4	19.3
その他(※)	140	9.9	9.4
困っていることはない	482	34.1	34.9
無回答	56	4.0	3.7

※「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。
- ・ 外国人観光客がごみを捨てている。
- ・ 資源物の処分方法がわからない、排出機会が少ない。
- ・ 回収時間が一定でない(早い、遅いという意見も)。

（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	413	29.2	30.4
おおむね満足している	938	66.3	65.2
ほとんど満足していない	25	1.8	2.1
満足していない	19	1.3	0.8
無回答	19	1.3	1.6



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	786	55.6	53.8
市民一人ひとりの意識や習慣を変えていくこと	774	54.7	54.9
身近な場所に資源ごみの回収拠点（機会）があること	689	48.7	46.1
市が分別ルールを守らない方を直接指導すること	171	12.1	13.0
その他（*）	54	3.8	5.6
無回答	84	5.9	5.3

*「その他」の主な回答

- ・ 子供の時からしっかり教育すること。
- ・ わかりやすい分別ルールにしたほうがいい。
- ・ 分別のメリットが見える化すること。

(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	664	47.0	43.4
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	643	45.5	58.0
まち美化事務所、区役所・支所などに 持ち込んでいる	46	3.3	2.4
市の収集日に出している	142	10.0	10.2
民間の古紙回収拠点に出している	234	16.5	13.5
「燃やすごみ」として出している	41	2.9	3.6
その他(※)	37	2.6	2.8
無回答	19	1.3	0.5

※「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	614	43.4	40.0
地域を巡回している 古紙回収業者に出している	546	38.6	44.7
まち美化事務所、区役所・支所 などに持ち込んでいる	32	2.3	2.0
「小型金属類・スプレー缶」の 収集日に出している	97	6.9	7.3
民間の古紙回収拠点に出している	206	14.6	12.3
「燃やすごみ」として出している	183	12.9	13.4
その他(※)	34	2.4	2.3
無回答	21	1.5	1.1

※「その他」の主な回答

- ・ 小学校の古紙回収。
- ・ マンションで収集を委託している業者に出している。

(質問20) 家庭から出る大型ごみ(タンスや机など)は、どのように処分していますか？(複数回答可)

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
まだ使えそうなものであれば、家族や友人などでもらい手を探す	225	15.9
まだ使えそうなものであれば、リサイクルショップやSNSアプリ等を活用しリユースしている	146	10.3
京都市の大型ごみ受付センターに収集を申し込む	873	61.7
クリーンセンターに持ち込む	386	27.3
民間業者に処分を依頼する	188	13.3
処分したことがない	140	9.9
その他	34	2.4
無回答	18	1.3

*「その他」の主な回答

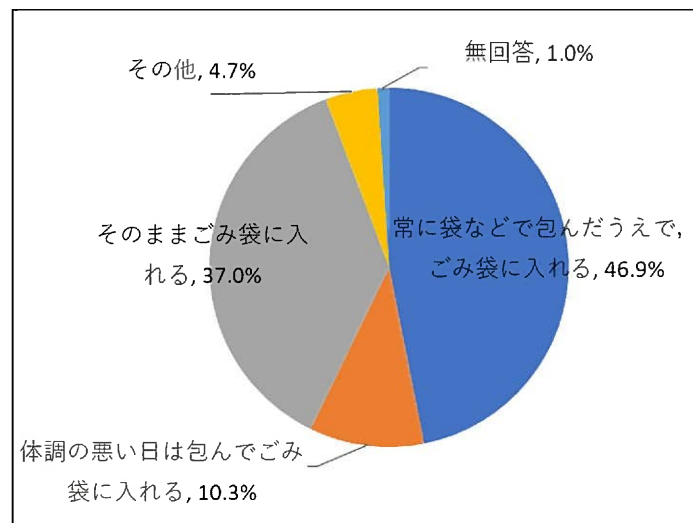
- ・ 引っ越しの際に、業者にまとめて処分してもらう。
- ・ ばらして、燃やすごみで排出する。

(質問21) 新型コロナウイルス感染症の影響により、マスクやティッシュを使用する機会が増えていますが、使用後のマスク等はどのように捨てていますか？

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
マスク等は常に袋などに包んだうえで、指定袋に入れて、燃やすごみの日に排出している	677	47.9
体調が悪い日に使用したマスク等は袋などに包んだうえで、指定袋に入れて、燃やすごみの日に排出している	143	10.1
マスク等をそのまま指定袋に入れて、燃やすごみの日に排出している	520	36.8
その他	59	4.2
無回答	15	1.1

＊「その他」の主な回答

- ・ 布マスクなので、洗って再使用している。



（質問２２） 新型コロナウイルス感染症の影響により、全国的に使い捨てプラスチックごみが増加しています。

令和２年４月以降、昨年と比べて増えたと感じるプラスチック製容器包装のごみはどのようなものですか。（複数回答可）

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
宅配などの出前注文による 使い捨ての弁当容器等	183	12.9
飲食店のお弁当等の自宅への持ち帰り による使い捨ての弁当容器等	332	23.5
コンビニやスーパーなどの小売店で 購入した食品等の容器包装	624	44.1
増えていない	546	38.6
その他	34	2.4
無回答	61	4.3

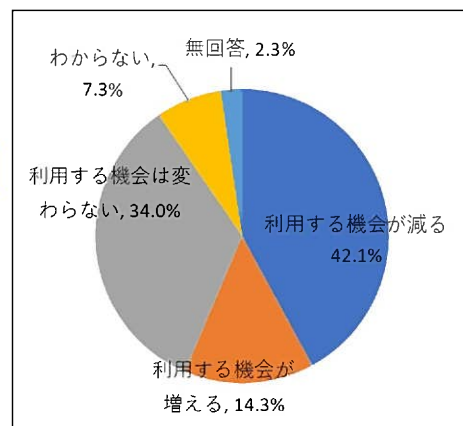
＊「その他」の主な回答

- ・ ネット通販で購入した物品の梱包の緩衝材が増加している。
- ・ 家で自炊するようにしている。

【質問２２で「①宅配などの出前注文による使い捨ての弁当容器等」、「②飲食店のお弁当等の自宅への持ち帰り（テイクアウト）による使い捨ての弁当容器等」と回答された方へ】

（質問２２－２） 現在と比べて、新型コロナウイルス感染症が収束した後は、宅配やお弁当等の自宅への持ち帰り（テイクアウト）を利用する機会について、どのようにお考えですか。

選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)
利用する機会が減る	162	42.1
利用する機会が増える	55	14.3
利用する機会は変わらない	131	34.0
わからない	28	7.3
無回答	9	2.3



※質問２２は複数回答可であるため、質問２２で

①又は②と回答された件数の合計が質問２２－２の回答数の合計（３８５件）を超えている。

（質問 ２３） 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 (%)	前年度 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	1247	88.2	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	497	35.1	34.5
使い捨てのスプーン等の利用を控えている	655	46.3	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	1032	73.0	79.5
分別のルールを守っている	1081	76.4	75.7
地域の清掃活動に参加している	128	9.1	9.1
何もしていない	54	3.8	2.4
その他（＊）	33	2.3	1.8
無回答	21	1.5	2.3

＊「その他」の主な回答

- ・ スーパーなどのリサイクル回収箱へもって行く。

(質問24) 7月1日から全国一律で、全ての小売店でレジ袋の有料化が義務(一部対象外あり)となりました。それに伴い、概ねどのような行動を取っていますか。

※複数回答があったため、回答数の合計が回答件数(1,414件)を超えている。

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	1202	85.0
買い物をする時にだけ、マイバッグを持っていく	246	17.4
レジ袋を購入する	43	3.0
レジ袋の有料化が義務化されたことを 知らなかった	2	0.1
その他(※)	38	2.7
無回答	12	0.8

※「その他」の主な回答

- 買い物が多くなった時はレジ袋を購入している。
- レジ袋辞退しても、台所ごみ用(京都市袋いれる前)にどうしても袋がいる。

（質問２５） 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	180	12.7	11.7
新聞（一般紙）	251	17.8	16.4
市民しんぶん	1069	75.6	74.4
回覧板	815	57.6	58.1
京都市が作成するチラシ	442	31.3	30.7
京都市のホームページ	205	14.5	12.9
知 人	66	4.7	5.2
それらの情報には興味がない	19	1.3	2.0
その他（＊）	21	1.5	2.1
無回答	18	1.3	2.4

＊「その他」の主な回答

- ・ ごみのハンドブック，ここみアプリ。
- ・ インターネット。

（質問２６） 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）

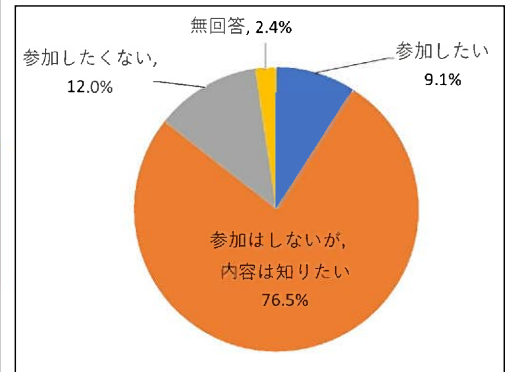
選択肢	回答数 (件)	回答率 (%)	前年度 回答率
ごみの減量方法	331	23.4	20.8
ごみの分別方法	599	42.4	42.1
資源物の回収拠点	531	37.6	41.2
資源物の再資源化の流れ	373	26.4	27.2
京都市が行っている助成制度	349	24.7	24.1
その他（＊）	52	3.7	3.3
無回答	158	11.2	15.2

＊「その他」の主な回答

- ・ プラごみ，スプレー缶等の分別，排出方法
- ・ 減量，分別，リサイクルの流れ，効果

(質問27) 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	128	9.1	9.7
参加はしないが、 内容は資料や回覧板 等で知りたい	1082	76.5	75.2
参加したくない	170	12.0	10.6
無回答	34	2.4	4.6

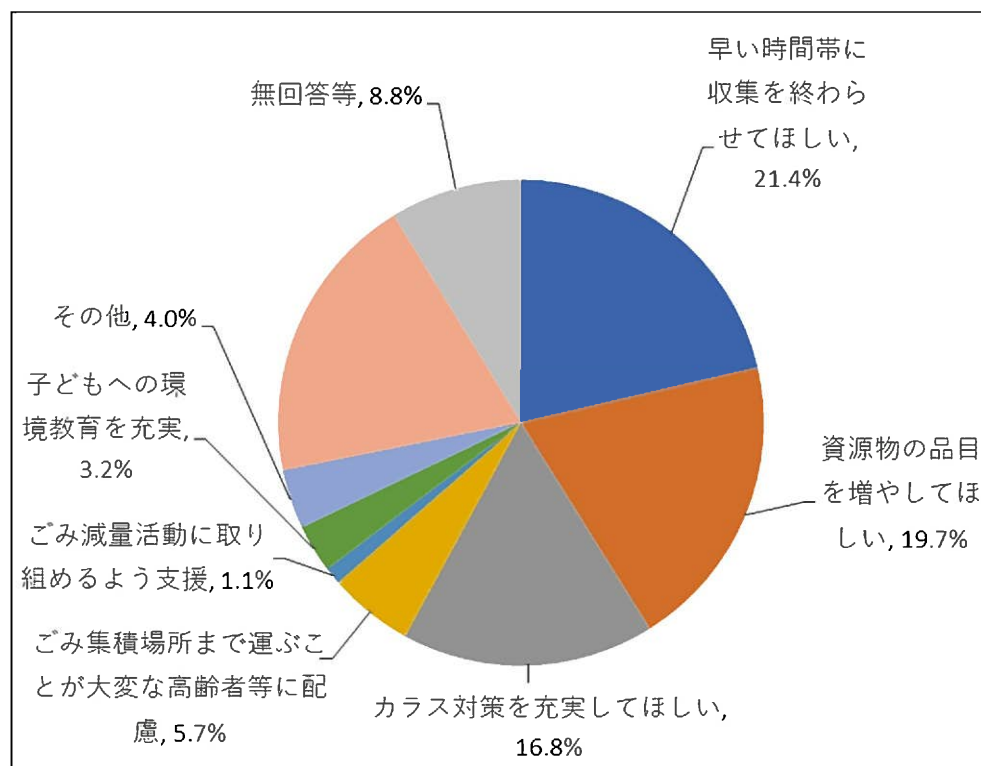


(質問28) 京都市のごみの収集や分別などについて、希望することは何ですか。(当てはまるものから順に、数字を記入してください)

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	302	21.4	23.3
資源物の品目を増やしてほしい	279	19.7	17.2
カラス対策を充実してほしい	238	16.8	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	80	5.7	4.3
ごみ減量活動に取り組めるよう支援	16	1.1	1.1
子どもへの環境教育を充実	45	3.2	5.2
その他(※)	56	4.0	3.5
特になし、現状のまま	274	19.4	17.8
優先順位の記載なし・無回答	124	8.8	12.8

※「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
- ・ 収集時間の統一



(質問29) 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 579 件】

収集について【151 件】

- ごみ集積場所について【23 件】
 - ・ ごみ集積場所を変更したい
 - ・ 各戸収集にしてほしい
- 収集時間について【36 件】
 - ・ 収集時間を一定にしてほしい
 - ・ 収集時間を早くしてほしい
 - ・ 収集時間を遅くしてほしい
- カラスに悩まされている【22 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
 - ・ カラスネットを改良してほしい
- 高齢者対応について【7 件】
 - ・ 高齢者では排出や分別が困難な場合もあるので、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
- 不適正排出について【50 件】
 - ・ 曜日違いでの排出への対策をとってほしい
 - ・ 自分の町内ではない住民がごみを捨てに来て困っている
 - ・ 排出マナーが悪い住民に対して、周知・指導を徹底してほしい
 - ・ 分別や排出のルールについて、周知してほしい
- ごみの収集忘れをなくしてほしい【4 件】
- その他【9 件】
 - ・ 散乱しているごみを掃除してほしい
 - ・ ごみ収集場所ではないところにごみを捨てられ困っている
 - ・ プラスチック製容器包装の収集を週2回にしてほしい

運転について【14 件】

- 運転速度が速い【5 件】
- 運転が荒い【8 件】
- 停車位置が悪く、道をふさいでいる【1 件】

有料指定袋について【28 件】

- 料金について【14 件】
 - ・ 値段が高い
 - ・ 無料にしてほしい
- お金の使い道を教えてほしい【5 件】
- 破れやすい【3 件】
- 袋の種類を増やしてほしい【2 件】
 - ・ 5L 以下の袋がほしい。
 - ・ 枚数を変えてほしい。
- その他【4 件】
 - ・ 袋のデザインを変えた方がいい等

分別について【22 件】

- 分別ルールが分かりにくい【5 件】
- 分別ルールについて教えてほしい【9 件】
- 分別している意味・必要性を教えてほしい【5 件】
- 缶・びん・ペットボトルは別々に収集したほうがいい【2 件】
- 分別種類は現状のままでよい【1 件】

資源物の回収について【57 件】

- 資源物を持ち込みやすい環境を整えてほしい【45 件】
 - ・ 電池や小型家電、雑がみなどの資源物の回収場所や回収機会を増やしてほしい
 - ・ 遠くて持ち込めない
- 資源物の分類、移動式拠点回収の日時等について教えてほしい【6 件】
- その他【6 件】
 - ・ 小型家電のサイズを拡大してほしい等

大型ごみについて【25 件】

- 料金が安い【7 件】
- 回収場所まで大型ごみを運ぶのは負担になる【8 件】
- 大型ごみも定期的に回収してほしい【7 件】
- その他【3 件】
 - ・ インターネット受付にしてほしい
 - ・ まだ使えるものを処分するのはもったいない
 - ・ 回収時間を教えてほしい

ごみの減量について【21 件】

- 再資源化に取り組むべき【8 件】
- プラスチックごみを減らすべき【5 件】
- マイボトルなどでペットボトルの使用を減らすべき【4 件】
- その他【4 件】

広報について【18 件】

- ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである【13件】
 - ・ 「資源物とごみの分け方・出し方ハンドブック」の改定、再配布を行ってほしい
 - ・ まち美化事務所やエコまちステーションについて、もっと周知してほしい
 - ・ 新たな周知媒体について検討してほしい
 - ・ その他
- 年末年始について【5 件】
 - ・ 周知が全ての人に届くようにしてほしい

市民対応・市民サービス【188 件】

- 日々の業務に感謝している【149 件】
 - ・ 新型コロナウイルス感染拡大の中でも作業していただいて感謝している
 - ・ 大変な収集作業を淡々とこなす姿に感謝している
 - ・ 暑い日、寒い日休むことのない収集に、御苦労様と感謝している
 - ・ 感謝しかない、くれぐれも身体には気をつけてほしい
- 市民サービス【35 件】
 - ・ 以前より収集員のマナーがよかった
 - ・ 親切、丁寧に應對してくれる
 - ・ あいさつをきちっとしてくれる
 - ・ ごみ収集のお兄さん達は、子供達のヒーローです
- 収集作業や対応が荒い時がある【4 件】

その他【55 件】

※ 特になし【25 件】を含む

- ・ 子どもへの教育を充実させてほしい
- ・ 災害時にごみ収集を維持できるのか不安です
- ・ アンケート調査内容等の改善