

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、業務の改善に活かすことにより、より満足度の高い市民サービスを実現することを目的とし、市民アンケートを実施している。

なお、令和2年度から、市民アンケート結果を基に、委託事業者への個別評価を実施しており、更なる市民サービスの向上につなげる。

2 調査概要

(1) 調査対象

市内全域 3,000 世帯

(2) 評価対象事業者

令和3年度は以下の委託事業者を対象とする。

計 35 台

- ・ 洛北運輸 (株) 18 台
- ・ (有) 共栄産業 4 台
- ・ 安田産業 (株) 5 台
- ・ (株) カンポ 8 台

※ 各委託事業者の配車台数は、令和2年4月時点のもの。

(3) アンケート配布枚数

評価対象の委託事業者に 500 枚ずつ配分し、直営分として 1,000 枚を配布する (計 3,000 枚)。

また、事務所ごとの割振りについては、原則、均等割とし、配車の関係で偏りが生じる事務所は、一部調整を行う。

以上をふまえ、令和3年度の配布枚数は、次のとおりとする。

	北部	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計
直営	143	143	143	143	143	142	143	1,000
洛北運輸	250	250	0	0	0	0	0	500
共栄産業	0	0	0	0	500	0	0	500
安田産業	0	0	0	0	0	0	500	500
カンポ	0	0	167	167	0	166	0	500
計	393	393	310	310	643	308	643	3,000

(4) 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抽出し、各戸配布する。

なお、回収は郵送により実施する。

(5) 調査期間

令和3年8月下旬～9月30日（予定）

※ 令和2年度は、8月下旬～9月30日

(6) 回収状況（配布数は毎年度3,000枚）

令和2年度は、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%）

京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査 <新旧対応表 (R2・R3)>

分野	R2 質問事項	R2からの 変更点	R3 質問事項
回答者の属性	質問1 性別	—	質問1 性別
	質問2 年齢	—	質問2 年齢
	質問3 お住まいの行政区	—	質問3 お住まいの行政区
	質問4 職業	—	質問4 職業
丁寧な作業	質問5 きれいな収集	—	質問5 きれいな収集
	(副問) 「きれい」と感じない理由	—	(副問) 「きれい」と感じない理由
	質問6 ごみの取残し	—	質問6 ごみの取残し
	(副問) 取残しの理由	—	(副問) 取残しの理由
	質問7 不適正な排出ごみ	—	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) 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	—	(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	—	質問8 安全に配慮した収集
	(副問) 危険と感じた理由	—	(副問) 危険と感じた理由
	質問9 丁寧な作業	—	質問9 丁寧な作業
(副問) 良い理由, 悪い理由	—	(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	—	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	—	(副問) 悪い理由
市民サービス	質問11 声かけ, あいさつ	—	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	—	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	—	(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	質問文変更	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	—	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	—	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	—	質問16 収集全般における満足度
その他、ごみの分別等に関する意識	質問17 分別の徹底に重要なこと	—	質問17 分別の徹底に重要なこと
	質問18 新聞・段ボールの排出方法	質問22へ 選択肢修正・追加	質問18 プラごみの抑制等に関する取組
	質問19 雑がみの排出方法	質問21へ 選択肢修正・追加	質問19 レジ袋有料化に伴う対応
	質問20 大型ごみの処分方法	質問23へ	—
	—	質問追加	(新) 質問20 食品ロス削減の取組
	質問21 使用後のマスク等の捨て方	削除	質問21 雑がみの排出方法
	質問22 テイクアウト等を利用する機会の変化について	削除	質問22 新聞・段ボールの排出方法
	(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	削除	質問23 大型ごみの処分方法
	—	質問追加	(新) 質問24 リチウムイオン電池等の処分方法
	質問23 プラごみの抑制等に関する取組	質問18へ 選択肢追加	—
	質問24 レジ袋有料化に伴う対応	質問19へ 選択肢削除・質問文変更	—
	質問25 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法	選択肢修正	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27 ごみ減量等に関する説明会への参加希望
	—	質問追加	(新) 質問28 防鳥用ケージの使用希望
	—	質問追加	(新)(副問) 防鳥用ケージの片付け
	—	質問追加	(新)(副問) 購入可能な防鳥用ケージの価格
	—	質問追加	(新)(副問) 使用を希望しない理由
質問28 収集や分別に関する希望	質問29へ 注釈修正	質問29 収集や分別に関する希望	
その他	質問29 自由意見	質問29へ	質問30 自由意見

「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」へのご協力をお願い
～皆様のご意見を業務の改善等に生かしてまいります。～

令和3年8月
京都市環境政策局

日ごろから京都市政にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

本市では、市民の皆様の良好な生活環境を守るため、市内7箇所にある「まち美化事務所」を中心として、「安全・親切・丁寧・美しい作業」をモットーに家庭ごみ収集業務を行っています。

ごみ収集業務につきまして、市民の皆様に、ご満足いただけるサービスの提供につなげるとともに、市民の皆様のご協力のもと、ごみ減量・リサイクルをより一層推進するため、ご意見・ご要望をお聞かせいただきたいと存じます。つきましては、お手数ですが、同封しましたアンケートへのご回答にご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

- 本アンケート調査は、市内にお住まいの方の中から無作為に選ばせていただきました。3,000世帯の皆様をお願いしています。
- 回答方法につきましては、調査票の当てはまる□の中に、✓をご記入ください。（選択肢「その他」をお選びの場合は、かっこ内にご記入ください。自由記入欄は、□中にご記入ください。）
- ご記入いただきました調査票は、同封しております返信用封筒に入れ、**令和3年9月30日（木）**までに、投函していただきますようお願いいたします。（切手を貼る必要はございません。）
- 回答は、個人を特定できない統計用データとしてのみ利用させていただきます。



【質問5で「③ほとんどできていない」、「④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。

(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。

- ①ない
- ②ほとんどない
- ③時々ある →以下の(質問6-2)へ
- ④よくある →以下の(質問6-2)へ
- ⑤分からない

【質問6で「③時々ある」、「④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ください。

- ①収集できない物が出されていた、分別が不十分であった
- ②ごみ収集が終わってから、出されていた
- ③収集されていなかった(収集もれ)
- ④普段から収集時間が遅い(午後4時以降に収集されている)
- ⑤分からない

(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)が大量に混ざっているなどです。

- ①たびたび見かける →以下の(質問7-2)へ
- ②見かけたことがある →以下の(質問7-2)へ
- ③見かけたことがない
- ④分からない

【質問7で「①たびたび見かける」，「②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（別紙に写真を掲載しています。）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。

- ①貼ってある →以下の（質問7-3）へ
- ②貼ってない
- ③分からない

【質問7-2で「①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。

- ①書かれていた
- ②書かれていなかった
- ③覚えていない

(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、危ないと感じたりしたことはありますか。

- ①ない
- ②ほとんどない
- ③時々ある →以下の（質問8-2）へ
- ④よくある →以下の（質問8-2）へ
- ⑤分からない

【質問8で「③時々ある」，「④よくある」と回答された方へ】

(8-2) 通行の妨げになったり、危ないと感じたりした状況をお聞かせください。

(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。

- ①良い →以下の（質問9-2）へ
- ②おおむね良い →以下の（質問9-2）へ
- ③やや悪い →以下の（質問9-2）へ
- ④悪い →以下の（質問9-2）へ
- ⑤分からない



【質問9で「①良い」、「②おおむね良い」、「③やや悪い」、「④悪い」と回答された方へ】

(9-2) 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。

安全運転

(質問10) 京都市のごみ収集車(別紙に写真を掲載しています。)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。

- ①ない
- ②ほとんどない
- ③時々ある →以下の(質問10-2)へ
- ④よくある →以下の(質問10-2)へ
- ⑤分からない(ごみ収集車を意識して見たことがない等)

【質問10で「③時々ある」、「④よくある」と回答された方へ】

(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。

市民サービス

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

- ①している
- ②おおむねしている
- ③ほとんどしていない
- ④していない
- ⑤職員に会ったことがない

(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。

- ①使用している →以下の(質問12-2)へ
- ②知っているが、使用していない
- ③知らない



【質問 12で「①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。

- ①できている
- ②おおむねできている
- ③ほとんどできていない
- ④できていない
- ⑤分からない

(質問 13) 京都市では、市内7箇所に「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
- 古紙、古着、蛍光管、充電式電池などの資源物の回収
- **移動式拠点回収(※)の実施**
- 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

- ①利用したことがある
(電話問い合わせ、地域での活動等を含む)
- ②知っていたが、利用したことはない
- ③知らなかったが、上記のことをやっているなら利用してみたい
- ④知らなかったし、特に利用したいとも思わない



※「移動式拠点回収」とは・・・

各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、使用済てんぷら油や蛍光管、乾電池などの資源物18品目及び石油類などの有害・危険ごみを回収する事業のことです。



(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、分別や回収についての周知啓発
- コミュニティ回収の支援、使用済てんぷら油の回収、地域における生ごみ・落ち葉等堆肥化活動の支援、資源物回収拠点等の拡大
- 地域学習会「しまつのこころ楽考(がっこう)」などを通じたごみの分別・減量の啓発
- 集団回収や学習会などを行う地域ごみ減量推進会議の活動支援
- 小学生が地球温暖化対策を学習し実践することもエコライフチャレンジ推進事業
- 環境学習会や省エネ診断などのエコ学区の推進 など

- ①知っていたし、利用したことがある
(電話での問い合わせ、地域での活動等を含む)
- ②知っていたが、利用したことはない
- ③知らなかったが、上記のことをやっているなら利用してみたい
- ④知らなかったし、特に利用したいとも思わない

(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。
(当てはまるもの全て)

- ①ごみの分別方法について分からないものがある
- ②集積場所のマナーが悪い
- ③ごみ袋を集積場所まで運べない
- ④集積場所で猫やカラス等によってごみが散乱する
- ⑤危険物(薬品類等)の処分方法が分からない
- ⑥その他()
- ⑦特に困っていることはない

(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。

- ①満足している
- ②おおむね満足している
- ③ほとんど満足していない
- ④満足していない

「ごみ収集」に関する項目は以上です。以下は、「ごみの分別」等の意識に関する項目です。

(質問20) まだ食べられるのに捨てられる食品(手付かずの食品や食べ残し)のことを「食品ロス」と言いますが、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。

(当てはまるもの全て)

- ①買い物に出かける前に冷蔵庫の中身を確認している
- ②陳列棚の手前から食品を取るようになっている
- ③スーパー等で見切り品を積極的に購入している
- ④作ったものは、食べ切っている
- ⑤賞味期限と消費期限の違いをよく理解し、消費している
- ⑥外食時は食べられる量だけ注文している
- ⑦スーパー等でのフードドライブに食品を提供している
- ⑧その他

{ }

(質問21) 雑がみはどのように排出していますか。

(当てはまるもの全て)

- ①コミュニティ回収などの地域の集団回収に出している
- ②地域を巡回している古紙回収業者に出している
- ③まち美化事務所、区役所・支所などに持ち込んでいる
- ④市の収集日(月2回の雑がみ収集)に出している
- ⑤移動式拠点回収に出している
- ⑥民間の古紙回収拠点に出している
- ⑦分別せずに、市の収集日(燃やすごみ)に出している
- ⑧その他()



※「雑がみ」とは・・・

新聞、ダンボール、紙パック以外のリサイクルできる紙ごみで、包装紙、紙袋、チラシ、雑誌などのことです。

※「コミュニティ回収」とは・・・

自治会やマンション等において古紙類や古着類などの資源物を自主的に回収する集団回収のことです。

古紙類や古着類等の回収を実施する団体が、商業施設等を活用して行う「マーケット回収」もあります。こちらは現在、市内の9箇所で開催されています。



(質問22) 新聞、ダンボールはどのように排出していますか。

(当てはまるもの全て)

- ①コミュニティ回収などの地域の集団回収に出している
- ②地域を巡回している古紙回収業者に出している
- ③まち美化事務所、区役所・支所などに持ち込んでいる
- ④市の収集日(月2回の雑がみ収集)に出している
- ⑤移動式拠点回収に出している
- ⑥民間の古紙回収拠点に出している
- ⑦分別せずに、市の収集日(燃やすごみ)に出している
- ⑧その他()

(質問23) 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?

(当てはまるもの全て)

- ①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
- ②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
- ③京都市の大型ごみ受付センターに収集を申し込む
- ④クリーンセンターに持ち込む
- ⑤民間業者に処分を依頼する
- ⑥処分したことがない
- ⑦その他

()

(質問24) リチウムイオン電池などの充電式電池を含む充電式の電気製品(モバイルバッテリー、ゲーム機器等)は、どのように処分していますか。

(当てはまるもの全て)

- ①買い替え時に販売店に回収してもらっている
- ②小型家電として拠点回収等に持ち込んでいる
- ③市の収集日(燃やすごみ)に出している
- ④市の収集日(燃やすごみ以外)に出している
- ⑤わからない又は決まっていない



※ リチウムイオン電池については、外部からの圧力や落下の衝撃等により、爆発や急激な発火を起こす恐れがあり、それらは、パッカー車やクリーンセンターにおける火災の大きな原因となっています。

(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。

(当てはまるもの全て)

- ①テレビ
- ②新聞(一般紙)
- ③市民しんぶん
- ④回覧板
- ⑤京都市が作成するチラシ
- ⑥京都市のホームページ, アプリ
- ⑦知人
- ⑧それらの情報には興味がない
- ⑨その他

{ }

(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。

(当てはまるもの全て)

- ①ごみの減量方法
- ②ごみの分別方法
- ③資源物の回収拠点
- ④資源物の再資源化の流れ
- ⑤京都市が行っている助成制度
- ⑥その他 ()

(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があれば参加したいですか。

- ①参加したい
- ②参加はしないが, 内容は資料や回覧板等で知りたい
- ③参加したくない

(質問28) 近年, カラス等によるごみの散乱を防ぐため, 他都市では, ボックス型の折り畳み式防鳥用ケージを活用している事例が見受けられます。

御自身のごみ集積場所で, 防鳥用ケージを使用したいと思いませんか。

- ①使用したい →以下の(質問28-2~3)へ
- ②使用したいとは思わない(質問28-4)へ



(折り畳み式防鳥用ケージの一例)

【質問28で「①使用したい」と回答された方へ】

折り畳み式防鳥用ケージを設置する場合は、通行上の安全確保の観点から、当日の朝に設置し、収集後直ちに、遅くとも当日中には敷地内に片付けていただく必要があります。

御自身のごみ集積場所で、防鳥用ケージを使用すると想定して、以下の（質問28-2～3）にお答えください。

（質問28-2） 折り畳み式防鳥用ケージを当日の朝に設置し、収集後直ちに、遅くとも当日中には敷地内に片付けることができそうですか。

- ①収集後、直ちに片付けることができる
- ②収集後、直ちに片付けることはできないが、当日中に片付けることはできる。
- ③できない
- ④わからない

（質問28-3） 折り畳み式防鳥用ケージは、形状等によって価格が異なりますが、1基当たり、概ね2.5万円～4.5万円です。防鳥用ケージをごみ集積場所の利用者同士等で購入する場合、1基当たり、どの程度の価格なら購入しようと思いますか。

- ①4万円以上（ 円）
- ②概ね3.5万円
- ③概ね3万円
- ④概ね2.5万円
- ⑤概ね2万円
- ⑥概ね1.5万円
- ⑦1万円以下（ 円）
- ⑧購入してまで使用したいと思わない
- ⑨わからない（一人では決められない）

【質問28で「②使用したいとは思わない」と回答された方へ】

（質問28-4） 使用したいとは思わないと感じられた理由を具体的にお聞かせください。

(質問29) 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。)

優先順位

- ①なるべく早い時間帯に収集を終わらせてほしい
 ②定期収集(※)で回収する資源物の品目を増やしてほしい

※現在、定期収集している資源物は、「プラスチック製容器包装」、「缶・びん・ペットボトル」、「小型金属類・スプレー缶」、「**雑がみ**」です。



- ③カラス対策を充実してほしい
 ④ごみ袋をごみ集積場所まで運ぶことが大変な高齢者等に配慮してほしい
 ⑤地域単位でごみ減量活動に取り組めるよう支援してほしい
 ⑥子どもへの環境教育を充実してほしい
 ⑦その他
[]
 ⑧特にない、現状のままでよい

自由意見

(質問30) 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。

アンケートは以上で終了です。ご協力ありがとうございました。



(質問7-2, 7-3 啓発シール)

日付

このごみは収集 できませんでした

燃やすごみ プラスチック製容器包装
 缶・びん・ペットボトル 小型金属類

分別が不十分です。
下記のごみを取り除いていただき、次回の収集日に
このシールをはがして排出してください。

取り除いていただくごみ

缶・びん・ペットボトル

燃やすごみ (生ごみ・紙類・プラスチック製品【ハンガー・おもちゃ・プランター・ケース類】その他[])

小型金属類 (フライパン・やかん・スプレー缶 その他[])

プラスチック製容器包装 (緩衝材・ボトル類・トレイ類・カップ類 その他[])

大型ごみ (大型ごみ受付センターに電話で申し込んでください。 電話番号 0120-100-530 (携帯電話からは 0570-000-247))

指定袋が違います。
燃やすごみ用・資源ごみ用 指定袋で排出してください。

排出時間が違います。
「収集日当日の」朝8時までに出してください。

京都市環境政策局北部まち美化事務所
電話 724-8881

～京都市からのお願い～
このごみは収集できません

This garbage could not be collected
此垃圾不能回收
이 쓰레기는 수거할수 없습니다



条例により次のものは
分別を義務化しています。
正しい排出をお願いします。



定期収集している資源物	リサイクルできる紙類	大型ごみ
・缶・びん・ペットボトル ・プラスチック製の「容器」と「包装」 ・小型金属類・スプレー缶	・新聞、ダンボール ・チラシ、雑誌などの雑がみ ・紙パック	・家具類等 ・電化製品等

分別ルール違反が繰り返されると、条例に基づき必要な調査、指導を行う場合があります。

環境政策局 ●●まち美化事務所
電話 000-0000

(質問10 京都市のごみ収集車)

