

第24回「京都市ごみ収集業務評価推進会議」議事録

- 日 時 令和4年3月16日（水）
午前10時～午前11時50分
- 場 所 職員会館かもがわ 大会議室
- 出席者 (敬称略 五十音順)
- 委員 内海 万知子（市民公募委員）
" 岡村 公子（京都市地域女性連合会常任委員）
" 小川 正雄（京都市ごみ減量推進会議委員）
" 桂 千草（市民公募委員）
" 北村 勢津子（市民公募委員）
- 会長 中井 歩（京都産業大学法学部教授）
- 委員 花嶋 温子（大阪産業大学デザイン工学部准教授）
" 福井 智士（公認会計士）
- 事務局 京都市 環境政策局 循環型社会推進部 まち美化推進課
- 議事内容
- 1 本市の取組状況（令和3年度）について（資料1-1, 1-2）
 - 2 令和3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2-1, 2-2）
 - 3 アンケート調査結果（個別評価）の共有について（資料3-1, 3-2）
 - 4 令和3年度の業務履行に対する評価及び意見に向けて（資料4）

○開会

○環境政策局循環型社会推進部長挨拶

部 長： 平素は本市の環境行政の推進に御協力賜り、誠にありがとうございます。

また、委員及び委託事業者の皆様におかれましては、年度末の大変お忙しい時期にも関わらず、御参加いただき、ありがとうございます。

京都市ごみ収集業務評価推進会議については、前回8月の開催から、半年ぶりの開催ということもありますので、会議に先立ち、最近の本市の環境行政の動向について、私のほうから御紹介させていただきます。

まず初めに、ごみ量の状況についてですが、家庭ごみにおいては、引き続き、コロナ禍の影響により、缶・びん・ペットボトルやプラスチック製容器包装が増加傾向にあります。事業ごみにつきましても、引き続き、飲食店をはじめ、事業活動に影響を受けており、事業ごみが大幅に減少している状態が続いています。こういった傾向は前回の会議の際にも少しお話ししましたが、現状でもまだ変わっていません。

また、本市は現在、2月市会ということで議会が開かれています。この2月市会で来年度の予算案についての提案を行っております。後程、事務局から説明もあろうかと思いますが、ごみ収集業務に関わる中身について、2点ほど御紹介させていただきます。

1点目でございますが、カラスによる散乱被害に有用な防鳥用ケージの購入助成について、来年度予算案で計上しております。市民の皆様は長年、カラスによる散乱被害に悩まされていると伺っておりますが、その中で何とかお助けができるのではないかと今回、予算案を計上させていただいております。

2点目でございますが、昨今、大きな問題になっております、プラスチック製品の取扱いに関連して、昨年6月に成立した「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」の中で、今後、市町村にはプラスチック製品の分別回収というものが求められる状況になっています。前回会議時にも少し御紹介をさせていただきましたが、今年度はプラスチック製品の分別回収の社会実験を夏から秋にかけて実施をさせていただいております。現在はプラスチック製容器包装のみを資源用ごみ袋に入れて、排出いただいておりますが、1年後の令和5年4月から、それに加えて、プラスチック製品も一緒に排出いただく、そして、一緒に回収するといった方針を2月市会で明らかにしたところです。この動きについては、他の政令市に先駆け、本市としても力を入れていこうという状況です。

来年度の予算としましては、このプラスチック製品の分別回収に向けた周知をしっかりとしていく必要があるため、その予算を計上しているところです。

この間、資源物回収の拡充も行っており、そういった意味でも今後は市民の皆様に対するごみ減量であるとか、プラスチック製品も含めた分別ルールの徹底といったところが非常に重要になると考えております。

こういった動きに対応するため、これまでは、ごみ収集業務を中心として、職員及び委託事業者に作業いただいていたところから、今後はより市民啓発に力を入れるため、来年度から、直営の職員につきましては、一部の職員を「総合環境推進員」とし、ごみ収集業務だけでなく、啓発業務も担う、新たな職を設けます。

こうしたことに加えて、前回の開催時に少し御紹介をさせていただきましたが、御承知のように本市の厳しい財政状況を踏まえて、令和9年度に75%まで委託化を進めようという動きになっております。現状、今年度の委託化率は63%ですが、令和4年度は66%まで進むというような状況になっております。

また、令和4年4月に、北部まち美化事務所の東部まち美化事務所への統合も控えており、これにより、これまで、北部まち美化事務所の管轄であった「北区」「上京区」が東部まち美化事務所の管轄となり、東部まち美化事務所の管轄であった「中京区の堀川通より東側」が西部まち美化事務所の所管となります。

こうして、冒頭から最近のトピックを並べ立てていきますと、ごみ収集業務を取り巻く状況というものが大きく変わるタイミングであると我々も感じております。

前向きにとらえますと、いろいろと変化のあるときですので、様々なことを前に進めるチャンスでもあると思っております。そういった意味でも、本日の京都市ごみ収集業務評価推進会議におきまして、忌憚のない御意見を頂戴できれば幸いです。よろしくお願いいたします。

事務局： 本日の会議は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、Zoomを使用したWeb会議形式を併用させていただきます。

また、特に非公開情報を取り扱いませんので、公開で実施をさせていただきたいと存じます。

それでは、以降の議事進行は中井会長からお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○本日の会議の目的等

会長： 本会議は、最近の京都市の取組状況や、市民アンケート調査結果の御報告を伺って、意見を出し合うことで市民の皆様にご満足いただけるような業務実現につないでいくことを目的としております。市民の代表である皆様の忌憚のない意見交換・質疑をしていただければと存じます。

本日の会議は令和3年度の業務履行に対する評価です。議題1, 2について、まとめて事務局から御説明いただき、その後で質疑に移りたいと思います。議題3では委託事業者の個別評価を行います。事務局から御説明いただいた後、各委託事業者から市民アンケート調査の結果を踏まえた今後の対応等について、御報告いただくことになっております。最後に議題4では、令和3年度の業務履行に対する評価及び意見の作成に向けた資料を事務局から御説明いただき、委員会としてどのように評価するか、どんな意見を出すかということについて、ポイントとなる京都市の取組状況の確認をしていきたいと思っております。こちらも事務局からの説明後に質疑を行います。

それでは議題1「本市の取組状況について」及び議題2「京都市ごみ収集業務に関するアンケート調査の結果について」を事務局からまとめて御説明をお願いします。

事務局から資料の説明

会 長： ありがとうございます。

ただいま事務局から御説明いただいたそれぞれの議題に関連する資料1, 資料2について、何か御質問・御意見等がありましたら、どうぞお願いいたします。

委 員： プラスチック製品の分別回収に向けた社会実験について、7月から10月の期間で行われたということですが、期間が終了した現在でも社会実験専用のごみ袋でゴミが排出されています。

本実験において、各世帯への社会実験専用のごみ袋の配布枚数、配布世帯数を教えてください。

また、私自身もしっかり広報を受けていなかったということもありますが、社会実験初期のころ、普段はプラスチック製容器包装の収集が午後からの地域であるにも関わらず、その期間は午前中に収集されており、「時間が変わったのか」と非常に不安になりました。また、次の収集日に早めに出しに行きましたが、他のゴミを見ると袋が違っており、「袋も新しいもの変わったのか」と再度不安な気持ちになりました。

その後、町内で社会実験に関する回覧板が回ってきて、「そういえば社会実験を行っているのだ」と理解できましたが、不安であったため、近隣の住民を対象に、もう少し広報していくことが、大切なのではと感じました。

事務局： プラスチック製品の分別回収に向けた社会実験については7月5日から10月29日までの約4箇月間実施しましたが、最初の1箇月はプラスチック製品の排

出量の把握のため、分別せずに排出いただき、8月から10月までの3箇月間で、一括による排出を行う世帯と分別による排出を行う世帯の2パターンに分け、社会実験を実施してきました。

総数では950世帯程度を対象とし、排出方法によって社会実験専用のごみ袋の色を分けてお配りをしたため、枚数に若干の差はありますが、概ね60枚をお配りしました。

1回のごみの排出で2袋までの数を想定し、お配りしましたが、御家庭によって排出される量に差があり、その影響で、現在でも一定程度、枚数の残っている御家庭があります。御不安を与えた点についてはお詫びを申し上げたいと思いますが、社会実験に御協力いただいたということで、残ったごみ袋で、引き続き排出いただいても問題ないこととしております。

収集時間帯についてですが、通常であれば、プラスチック製容器包装は午後から収集を行います。今回、社会実験を行うにあたっては、町内会等、対象範囲が絞り込まれていたということ、また、他のごみと一緒にするのはいけないということから、通常ルートとは別に、別車を立てて収集をさせていただきました。

その際に、通常の時間帯とは異なる時間帯に収集する旨について、事前の広報が、少し弱かったと思っており、今回の御意見を踏まえ、今後こうした実験を行う際は、周知・広報をしっかりと行わなければならないと改めて思ったところです。御説明した事情により、収集時間が前後したことはありますが、出していただいたものはしっかり収集をさせていただいておりますので、御安心いただければと思います。

会 長： 今後も収集方法や方針というものは社会の状況や環境に合わせて変わってくることがあるだろうと思います。そうすると、このような社会実験も行われると思いますので、収集の場所と時間帯を分けるだとか、社会実験の曜日をいつもの収集日と別にするだとか、そうした対応を行う必要があるかと思えます。今後、検討いただければと思います。

委 員： 資料1-2「本市の取組状況（令和3年度）について」について、2点質問をさせていただきます。

1点目として、2月市会で予算を確保したというお話が冒頭にありましたが、防鳥用ケージの購入助成事業が令和4年度から創設される一方、プラスチック製品の一括収集方式の実施は令和5年度以降となっており、1年のタイムラグがありますが、すぐに開始できない理由は何なのか教えてください。

2点目ですが、防鳥用ケージの購入助成について、300件に対して助成を行う予定となっていますが、この300件は適正な件数なのでしょうか。その算出

根拠と、ケージの購入主体が個人なのか自治会なのか誰になるのかを教えてください。

事務局： まず、プラスチック製品の収集についてですが、令和5年度の前段として、令和4年度にその市民周知のための予算として、約1,000万円を計上しております。これにより、市民しんぶんやポスター、チラシを皆様にお配りし、プラスチック製品を新たに資源物として収集するという周知を令和4年度に行いたいと考えております。

そのうえで、実際にプラスチック製品の収集が始まり、令和5年度にその選別処理を外部委託するための契約を令和4年度に行うため、いわゆる債務負担行為という予算の準備をする必要がございます。令和4年度と令和5年度でそういった段階を踏んで予算計上しています。

防鳥用ケージについては、モニター調査を1年間に渡り実施させていただきましたが、これにより、非常に効果が高かったということと、一定のニーズを確認することができました。なお、今回のモニター調査は、私有地上に定点をお持ちの方に限定して実施しましたが、市内における定点の状況については、私有地上よりも道路上の定点のほうが、圧倒的に数が多いということもございますので、現在、道路上での設置に向け、関係機関との協議を行っており、概ね、道路上でも使用いただける形で、最終段階の調整に移っている状況です。

ただ、防鳥用ケージ自体が大きく、しっかりした構造のものであるため、道路上での使用に当たっては、一定のルールを作っていく必要があるということで調整を行っています。具体的には、道路幅や安全に人や車が通れるかどうか、置きっぱなしになると交通の支障となるため、設置は使用時に限定し、それ以外は折りたたみ、道路上以外で保管してもらうなどのルールを徹底してもらう必要があると考えております。そのため、使える場所も限定されると考えています。

助成件数を300件と設定させていただいた根拠について、本市では、平成18年度から、防鳥用ネットを無償で貸与する事業を行っており、現在では、約30,000箇所の定点で防鳥用ネットを使用いただいておりますが、防鳥用ネットを使用してもなおカラス被害にお困りの方が、更なる対策として防鳥用ケージの使用を希望されるものと考えております。そのニーズを確かめるうえで、本会議の市民アンケート調査で、質問28にて「防鳥用ケージの使用希望」を確認したところ、防鳥用ネットを使用している方の中で、防鳥用ケージを使用したいと回答された方の割合が約30%であったことや、道路上での設置要件を満たす定点が約半数程度あるであろうと想定し、約4,500箇所の定点が対象となると推計しています。

今回の防鳥用ケージについては、購入助成金であり、地域で話し合われて、申

請をされるため、一定の時間がかかると考えていることや、実際に、現在行っている防鳥用ネット貸与事業についても、開始からいきなり多くの申請が来たわけではなく、徐々に広まっている状況などから、今回300件と設定しました。

購入主体については、防鳥用ネットもそうですが、本市は定点収集を推進しており、個人での使用ではなく、定点での使用を想定しています。そのため、定点を管理されている方や地域の代表者を対象として、助成を行っていきたいと考えております。

委員： 私の住んでいる地域にマンションがありますが、夜中にごみを排出されることが多く、カラス被害に困っています。散乱したごみは、毎週、地域の住民で掃除をしています。

マンションの管理会社から、入居者に排出方法の周知の徹底を協力いただければと思いますが、このような場合には通常こういった対応を取られているのでしょうか。

事務局： ごみの散乱問題や適正に排出いただけないといったお話は、日常的にまち美化事務所・エコまちステーションを中心に頂戴しており、状況に応じて、啓発チラシの配布や啓発看板の掲示などの対策を一緒になって進めさせていただいている状況です。後程、お話を伺わせていただき、まち美化事務所等に連絡させていただきたいと存じます。

会長： マンションの管理会社等にも指導を行うことはあるのでしょうか。

事務局： 状況に応じてということにはなりますが、管理会社やオーナーに話をしたり、入居者に直接啓発チラシをお渡しし、指導及び啓発依頼等を行うことはあります。

委員： 資料1-2「本市の取組状況（令和3年度）について」の「意見3 ごみ収集業務の安定履行の確保」について、先ほど、国内外の他都市でコロナウイルス感染拡大の影響により、何日かごみ収集業務が滞ってしまい、市民に多大な影響があったという話を聞き、1日でもごみ収集業務がなかったら一体どうしたらいいのだろうと思い、話を聞いていました。本市においては、まち美化事務所が以前は11箇所あったものが、現在は7箇所になっており、令和4年4月から6箇所になる、また、委託化も進め、直営の人数がどんどん減っていくという中で、コロナウイルス感染拡大等の事態が発生したときに、応援体制等をきちんと確保することができるのでしょうか。

事務局： 現在、令和6年度に70%、令和9年度に75%の達成に向け、順次、委託化に取り組んでいます。直営の体制がスリム化することに伴い、まち美化事務所の統合など、施設関係が縮小することは致し方ないことと考えています。

直営においては、令和4年4月のまち美化事務所の統合に伴い、まち美化事務所の配置人員は今よりも増えますが、施設の収容能力を加味したうえで、配置を行っており、どこか一つのまち美化事務所だけが密になるという状況を作らないように配慮いたします。また、今回資料でもお示したように、共有部分の消毒等を徹底し、感染防止対策を行うとともに、それでも感染者が発生した場合は在宅勤務等を行うことにより、感染の拡大防止に努めます。

委託事業者においても、一つのまち美化事務所が所管する管区を複数の委託事業者が担当することで、コロナウイルス感染拡大により、業務履行が難しくなった委託事業者がいたとしても、他の委託事業者で補い合えるような形を考えています。現状はそこまで至ってはいませんが、そういった委託事業者間の連携や場合によっては、直営が委託の担当地域を代わりに収集する等、相互に補足しながら、今後も取組を進めていきたいと考えています。

会長： まち美化事務所を統合し、規模を縮小できた背景には、ごみ量自体がピーク時から半減したということと、委託化を進めてきたことがあります。先ほどの話にもありましたが、同じまち美化事務所の管内に複数の委託事業者が入り、相互乗り入れ的に応援に行くという形が取れており、こうしたリスクを分散していく取組を今後も続けていていただきたいと考えます。直営・委託に限らず相互に支え合う形を今後も継続していくことが重要かと思えます。

会長： では、続いて議題3「アンケート調査結果（個別評価）の共有について」です。

第23回京都市ごみ収集業務評価推進会議でも御説明したとおり、京都市では、家庭ごみ収集運搬業務について、徐々に民間委託化率を高めており、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これまで以上に重要度が増すものとなります。

そのため、各委託事業者の安定した業務履行の維持や市民サービスの充実を図るため、昨年度に引き続き、委託事業者への個別評価を実施いたします。

本日は、今年度の評価対象である洛北運輸（株）、（有）共栄産業、安田産業（株）、（株）カンポの4社の担当者の方に御出席いただいておりますので、事務局からの説明のあと、それぞれ、市民アンケート調査の結果を踏まえた今後の対応や社内での取組などについて報告いただき、それぞれの報告のあと、委員の皆様からの御意見も頂戴できればと思います。

また、冒頭、直営の個別評価についても説明いただきます。

それでは事務局から説明をお願いします。

事務局から資料の説明

事務局から「資料3-2」を基に、直営の今後の対応等を報告

事務局： 今回のアンケート結果全体として概ね高い評価はいただいているものの、不適正排出への啓発シールの貼付やシールへの理由の記載、収集作業時の声掛け・挨拶についてはまだまだ改善が必要であると認識しております。また、運転マナーについても、引き続き高い意識の維持と向上が必要であると考えています。

今後の対応としては、低い評価となった項目について、研修等を通じて意識改革に努めるとともに、高い評価・低い評価に関わらず、全ての御意見をまち美化事務所と共有し、市民の皆様から見られているということを再認識するよう、努めていきます。

洛北運輸から「資料3-2」を基に、今後の対応等を報告

洛北運輸： まずは、アンケート全体を通して、弊社が取り組んできたことを高く評価していただけたことを素直にうれしく思います。日頃から、安全第一、市民優先、ゆっくり丁寧確実な作業を実現するため、運転手と作業員一丸となって、声を掛け合いながら安全を確認する、「チームでの作業」を呼びかけてきたことがある程度成果として現れたと考えております。ただ、厳しい声もいただいたことも事実で、まだまだ改善の余地はあると考えております。特に、挨拶についてはもう少しできていると考えていただけに、残念な結果と考えております。

弊社の作業員はアルバイトも多いため、一定の人員の入れ替わりがあります。そのため、今後もこの評価を維持・改善していくことが課題と考えております。

これまで実施してきた対策としては、「見えにくい、忘れやすい場所を、注意書きなどで「見える化」し、ミスを減らす」、「現場で掃除しきれなかった際は会社がフォローすることで、よりきれいな収集を実現する」、「採用時、個別に安全講習を行うことで、安全丁寧な作業への意識付けをする」、「年に1回程度の講習の実施により、安全丁寧かつ正確な作業の定着を図る」、「初任運転者に対し特別教育を個別に実施する他、専任運転者に対しても月1回の安全運転講習の実施で安全運転の意識向上を図る」等があります。

このうち個別以外の講習については、コロナ対策の影響で実施が難しくなったことから、今年度からPCを使った自学方式にて行っております。

今後とも今回の結果を維持し、更なる高評価をいただけるよう、工夫をしながら取組を進めていきたいと考えております。

事務局から「洛北運輸の今後の対応等」について意見

事務局： ありがとうございます。

アンケート結果は全体的に高評価でありましたが、それに満足せず、更なる改善に向けて前向きに考えておられる点が良かったと思います。

事務局としましては、安定した業務履行ができているものと考えております。

なお、来年度に北部まち美化事務所と東部まち美化事務所の統合があり、洛北運輸については、統合に伴って、多くの収集コースが変更となるなど、御苦勞をお掛けしておりますが、引き続き、まち美化事務所との連携を密にいただき、市民の皆様にご満足いただけるごみ収集業務をお願いしたいと思っております。

会長： ありがとうございます。

ただ今の説明について、前半の直営の個別評価の部分、後半の洛北運輸の個別評価及び今後の対応に関するコメントについて、何か御質問・御意見はありますでしょうか。

どなたからも無いようですので、私から感想を述べさせていただきます。直営についても、洛北運輸についても全体的に高い評価であったと考えられます。洛北運輸については来年度以降、収集コースが変わる等の変化があるとのことであり、アルバイトの研修等、大変かと思いますが、引き続き、これまでどおりの誠実な対応を行っていただければと思います。

続きまして、共栄産業から説明をお願いします。

共栄産業から「資料3-2」を基に、今後の対応等を報告

共栄産業： 今回の市民調査アンケートの回答結果を拝見し、感想と今後の対応等についてお話しさせていただきます。

まず「収集全般について満足しているか」との質問に対して、「満足している・概ね満足している」との回答を多くいただいており、弊社のごみ収集作業について、全体として市民の皆様にご高い評価をいただいていると感じ、大変うれしく思いますし、社員も素直に喜んでおります。また、「ごみ収集作業はきれいにできているか」の質問に対しても「できている・概ねできている」との良い評価の回答を多くいただいており、同様にうれしく思いますが、これに慢心せず、引き続きより丁寧な収集作業を行うべく社員一同、気を引き締めて参ります。

しかしながら、アンケート内容の一つひとつを見ますと、「収集作業中に自分から声掛けや挨拶をしているか」や「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」等の質問に対する御回答から、まだまだ至らない点や不十分で御迷惑をお掛けしている点も多々あり、それらを具体的に知ることができましたので、この回答結果を謙虚に受け止め、挨拶等、市民対応マナーについて、

収集現場に即した研修を行い、市民の皆様の目線に立った改善に努めて参ります。また「不適正シール」においては、貼付はしているものの「理由が書かれていなかった」との割合が比較的高かったとの指摘もいただいています。残置理由の記入がなければ啓発にならないため、貼付の際は必ずはっきりと理由を記入するよう改めて指導して参ります。運転スピードにつきましても、パッカー車は大きく、特に住宅街等の狭い道では際立って威圧的に感じられることを運転手に意識させ、市民目線に立ち、常に「ゆっくり運転と十分な車間距離」等ゆとりのある運転をするよう改めて指導し、また、同乗の収集員からも必要に応じてその場で運転手に注意できるよう、風通しの良い職場環境を作ります。

これらの評価内容を全社員で共有し、現場社員からの意見もしっかり聞きながら、御指摘や御意見をいただきました点を中心に研修を行い、より親切で丁寧な収集作業に向けて、一つひとつ社員と共に改善に取り組み、収集作業全体の品質向上に努めて参ります。

たくさんの方の市民の方がアンケートに御協力してくださり、私たちが市民の皆様からの声を聞くことのできる貴重な場をいただくことができました。それにより、多くの気づきを得られましたことに感謝するとともに、そこから学び、今後活かしていき、安全を第一に、より御満足いただけるごみ収集業務を提供できますよう社員一同努力して参ります。

事務局から「共栄産業の今後の対応等」について意見

事務局： ありがとうございます。

アンケートの一つひとつの項目に対し、結果を真摯に受け止め、改善に向けて努めていく旨の御報告であったかと思えます。今後は、指導や研修の内容をより具体的に御検討いただき、更なる市民サービスの向上を図っていただきたいと思います。

事務局としましては、洛北運輸同様、全体的に高い評価を受けており、安定した業務履行ができているものと考えております。

会長： ありがとうございます。

共栄産業について、何か御質問・御意見はありますでしょうか。

どなたからもないようですので、私から感想を述べさせていただきます。風通しのよい職場環境作りということで、そのための具体的な研修項目に触れられていたかと思えます。今後とも、安全で、市民満足度の高いサービスを続けてください。

続きまして、安田産業から説明をお願いします。

安田産業から「資料3-2」を基に、今後の対応等を報告

安田産業： この度は貴重なアンケートデータをいただきありがとうございます。市民の皆様喜んでいただけるように従業員一同、日々努力いたしておりますが、総評はまずまずと思えるものではなく、残念な結果も出ております。

弊社は伏見区を担当させていただいており、収集はおおむねできていると評価をいただいておりますが、一部では収集漏れや、不適正排出への啓発シールが貼られていない等の指摘をいただいております。特に啓発シールについては最も低い評価を受けたということで、非常に恥ずかしい思いをしております。

弊社としては、できていて当たり前と社員にうるさく言ってきていますが、少数のできていないという意見は貴重な意見と感じています。できなかった理由は、色々考えられますが 本当の理由は何なのか、なぜできなかったのかということは今後探し出し、改善に努めていきます。

現在は日々の朝礼、毎週のリーダー会議、報告会、教育訓練、月末反省会等、短時間ではありますが、様々な意見交換の場を設けております。確実な作業ができるよう、人員の組合せ、メンバーの相性等を配慮し、コースの配置を固定化しております。

現在では、改善を繰り返し行い、各班の収集に対するクレームも少なくなってきたと感じておりますが、今後の対応としては、本日の会議の中で指摘を受けた問題点をかみ砕き、全員に周知できる教育に努めていく所存です。

弊社としては、「お互いに気持ちよく仕事ができる職場環境作りやコミュニケーションの必要性」、「信用を築くのは1年、2年とかかるが、信用を失うようなことがあれば一瞬にして信用を失う」ということをよく指導しています。内面的なことにも気を使って教育していきます。「安全第一」、「コロナ禍での感染防止対策のより強力な推進実行運動」、「集積場1箇所1箇所もう少し丁寧に」を合言葉に、市民の皆様に喜んでいただけるよう心掛けていきます。

昨年4月には安定したコース従事を目指し、アルバイトの採用を廃止して、全員が責任ある作業を行うよう、正社員制とし、人員配置を新たに組み替えましたが、落ち着くまでの間、取り残し等が発生する不始末もありました。引き続き、日々の努力で改善を進めていきます。

特に評価が非常に低かった不適正排出への啓発シールの貼付については、すでに改善しており、現状では100%できているとの報告を現場から受けております。今回のアンケート結果を基に、今後とも従業員一同、気を引き締め、一つひとつ問題点を掘り起こし、改善に努めます。安田産業は市民の皆様喜んでいただける安全第一の美しいまち美化業務を目指し精進してまいります。

今後とも宜しくお願い申し上げます。

事務局から「安田産業の今後の対応等」について意見

事務局： ありがとうございました。

取残しや啓発シールの貼付ができていなかった主な要因として、人員の入替えによるものというお話がありました。安田産業に限らず、各社、人員配置が替わることは、ある程度仕方がないことかと思いますが、その中でも、業務の履行内容への影響を最小限とするための工夫や努力をお願いしたいと思います。

また、様々な会議等で職員同士のコミュニケーションを図っておられるとのお話でしたが、そういった取組の成果が、収集作業中の声掛けや挨拶の高評価につながったのではないかと思います。

事務局としましては、一部、評価が良くなかった項目が見られたものの、その他の事業者同様、全体的に高い評価を受けており、安定した業務履行ができているものと考えております。

会 長： ありがとうございます。

安田産業について、何かご質問・ご意見はありますでしょうか。

委 員： 私自身は、一部、安田産業が収集業務を担当している伏見区の龍谷大学近辺の砂川学区に住んでおりますが、最近、地域から収集に関する大きな苦情もなく、確実に業務を履行いただいていることについて、感謝申し上げます。今後とも地域のために御協力をいただければと思います。

委 員： 不適正排出に対する啓発シールの貼り漏れの割合が高いという指摘がありましたが、アンケートの質問7-2「啓発シールが貼ってあるか」にて、伏見区を担当している安田産業及びカンポの「わからない」「無回答」の回答割合が高いため、もしかしたら貼るべき不適正ごみが少ない地域特性のため、「貼ってない」と回答されたということも可能性としてあるのではないのでしょうか。

事務局： 質問7-2については、その前段の質問7にて、不適正排出の事例を挙げ、こういった不適正な排出を「たびたび見かけたことがある」「見かけたことがある」と回答された方を対象として、回答いただいたものであるため、不適正ごみがなかったわけではないと考えています。

しかしながら、このような質問については、個人の主観で判断されるものでありと承知しており、今回のアンケート内容がすべてというわけではなく、改善に向けた材料の一つとして取り扱っていただき、今後の改善につなげていただければと思います。

会 長： 気持ちよく仕事ができる職場環境作りという言葉が出ていました。以前に収集業務の現場を何度か見学させていただいたことがありますが、収集作業の中で、

収集作業員に危険が及ぶ場面も多くあり、収集作業員の方のメンタルヘルスというところが非常に重要であると感じました。そういった配慮を進められているのはとてもいいことであると思います。

続きまして、カンポから説明をお願いします。

カンポから「資料3-2」を基に、今後の対応等を報告

カンポ： 市民の皆様のアンケート結果を基に、スタッフと一緒に研修をさせていただきました。

スタッフには若い者も多いのですが、アンケートの中で、高評価をいただいたことをうれしく感じておりました。

毎日の朝礼・夕礼で、丁寧な収集を心がけるよう指導しております。また毎月の危険予知研修などの取組が、スタッフの作業にも反映でき、市民の皆様からの評価に現れたものと理解しております。これからも評価していただける作業を心がけて、取り組んでいきます。

収集車両の運転項目で、運行速度についての御指摘がありました。安全運行と安全作業が優先される旨、アンケート研修時に改めて教育させていただきました。

作業員の挨拶について、御指摘がありました。当社では、挨拶の励行には、特に重点をおいて教育しております。収集作業員だけでなく、ドライバーにも市民の方への挨拶について、評価いただけるよう取り組んでまいります。今回の御意見を生かし市民の皆様に対して、すべての項目で、満足いただけるよう、取り組んでいきます。貴重な御意見ありがとうございます。

事務局から「カンポの今後の対応等」について意見

事務局： ありがとうございます。

カンポについては、すべての項目において、概ね高い評価であったと認識しています。

日頃取り組んでおられることで、効果が実感できるようなものがあれば、委託事業者で作っている事業協同組合で共有していただくなど、本市のごみ収集業務全体が良くなるよう、御協力いただければと思います。

事務局としましては、その他の事業者同様、全体的に高い評価を受けており、安定した業務履行ができているものと考えております。

会長： ありがとうございます。

カンポについて、何か御質問、御意見はありますか。

委員： 私のところはカンポに収集に来ていただいています。収集作業員の方も気持

ちよく挨拶をしていただき、満足しています。

会 長： これでは委託事業者4社の発表が終わりましたが、全体を通して何か御質問、御意見等はございますか。

委 員： 委託事業者4社の意見は聞くことができましたが、直営についても同様のコメントはないのでしょうか。

事務局： 進行の関係で分かりにくくなっており、申し訳ございませんが、資料3-2の冒頭で直営分の自己評価と今後の改善案を御報告させていただきました。

会 長： コロナウイルス感染拡大で大変な場面も多々あったと思いますが、その中で工夫された話や御苦労話などを御紹介いただければと思いますがいかがでしょうか。

カンポ： コロナ禍の作業については、各社とも苦労しており、十分に気を付けながら乗り越えてきましたが、今回のオミクロン株の感染力に対しては、弊社も非常に危機感を感じており、現場の収集作業員はもちろん、総合職の社員についても、現場の滞りが生まれないよう、支援体制を整えています。

また、弊社の役員が、収集作業員とともに実際の収集業務に従事することで、普段中々知ることのできなかつた収集作業員の意見や、実際の収集現場を見ることで気づけた問題点等の把握ができたため、この取組を今後も続けていこうと思っております。

これらの取組にて、1日たりとも業務の欠員が無いよう、しっかりと管理していきたいと思っております。

会 長： 続きまして、議題4「令和3年度の業務履行に対する評価及び意見に向けて」です。

それでは事務局から説明をお願いします。

事務局から資料の説明

会 長： ありがとうございます。

これまでされてきた取組とこれからの取組について、御説明いただきました。特に今後の取組に向けて、これまで取り上げられたアンケートに対する御質問、御意見も含め、評価及び意見をいただきたいと思っております。いかがでしょうか。

委員： 最近、市内のお土産屋さん等で、京都市の取組として「てまえどり」の啓発チラシが貼ってあり、その横に賞味期限が近い商品が値引きされて置いてあるのを見て、「家で食べるのであれば期限が短い物でもいいか」と感じました。また、近所のスーパーにて、「てまえどり」のポップがあり、それがあってこちらで「てまえどり」を意識させられました。今後、店舗にて、このような啓発をもっと進めることで、私たち市民の買い方も変わってくるのではないかと考えるため、啓発活動の推進を引き続きよろしくをお願いします。

事務局： 食品ロス削減月間というものを10月に定めており、そのあたりを中心に「てまえどり」や「販売期限延長」といった取組を進めています。お目に留まり非常にありがたく思っています。今後もこうした広がりを進めていきたいと考えております。

会長： 委託化の推進というのは、かなり中長期的な取組であると思いますが、いまのところかなり慎重に委託事業者との連携、評価、改善を続けてきており、委託率をこれだけ上げてきても、市民の皆様からの高い満足度を維持する形が続いてきました。これは、当たり前ではなく、中々大変なことかと思いますが、コロナ対応や災害対応を意識し、これまで以上に連携を進めていただきたいと思います。

加えて、まち美化事務所の再編による収集ルートや担当エリアの見直しがあるとのことですが、こちらについても、イレギュラーなことがなく、できるだけ市民の混乱がないよう、周知を進めていただきたいと思います。

他に何かございませんでしょうか。

委員： 今回、資料4にて「令和3年度の業務履行に対する評価及び意見」ということで取りまとめていただいております。令和4年度以降、どのような改善を行っていくかについての意見は、きれいに取りまとめていると思う一方、評価について、資料4に「ごみ収集業務の安定履行の確保」や「市民とのコミュニケーション」に関する記載がありません。改善すべき点のみを挙げられているのかもしれませんが、先の2点についても、素晴らしい対応をされているので、何かしら、評価を記載できたらいいと思います。

会長： 安定履行ができていたということは、委託事業者との連携も当然できていたと考えられるため、そこは評価し、更に今後の取組を進めていく中で、更なる連携に取り組んでもらえたらと思います。評価の部分とそれを続けてほしいという意見を分けて表現できればいいと思います。

他にいかがでしょうか。

他にないようなので、私から質問をさせていただきます。

プラスチック製品を分別して集めるとなると、燃やすごみは更に減ることが想定されるでしょうか。

事務局： 現在、燃やすごみの中に入っているプラスチック製品のうち、約3,000トンが資源ごみになると推計しております。プラスチック製品の分別化でわかりやすい分別が図られていくことになると思いますし、より一層、プラスチック製品を資源物として再利用する形を進めていきたいと考えております。

会長： プラスチック製品を分別排出する際は、プラスチック製容器包装と同様、洗って排出する必要があるという理解でいいですか。

事務局： プラスチック製品は食品等を包んでいるわけではないため、そういう意味では汚れがあるとの想定をそこまでしていませんでしたが、会長のおっしゃるとおり、汚れている場合は、ぜひともその汚れを落として出していただければと思います。

会長： その辺も市民の協力が必要になるかと思しますので、周知を行う中で、項目としてしっかり入れていただきたいと思えます。
他に御意見等いかがでしょうか。

委員： 全体的な感想になりますが、前回の評価推進会議後、資源循環推進課から大学生向けのごみ収集の動画作成について協力依頼があり、シナリオ作成と意見を出させていただきました。私も地方から来た学生という身で、ごみ収集について、戸惑ったことが何度もあったので、京都に来てから、そういった面でも非常に勉強になりましたし、大学生のみならず、小中高でごみ収集に携わる仕事内容や、今回の会議の資料の内容のようなものを簡素化して、全体で共有する機会があれば、市民のごみ収集に対する関心ももっと高まるのではと思いました。

事務局： 今後、ごみの減量及び分別に向けて、まち美化事務所の現場力を活用して進めていく必要があると考えております。移動式拠点回収等でどんどん地域に出ていき、説明させていただいたり、エコまちステーション等でも大学のガイダンスに合わせて資料を提供するなどの動きを進めています。あらゆる世代に向けて、ニーズに沿った情報発信ができるよう、例えば学生目線でいえばどういった伝え方がいいのかといったところなど、伝え方の工夫も必要になるかと思しますので、対象となる方の貴重な御意見を参考に、これからも進めていきたいと思えます。

会 長： 確か小学校では分別の授業がありましたよね。

事務局： はい。環境学習として、まち美化事務所のパッカー車を持って行き、積込み体験等にてごみ収集を身近に感じていただく取組や、「さすがな京都」という環境学習施設を南部クリーンセンターに併設し、小学校の環境学習で活用いただいております。これらの取組を効果的に進めていきたいと思っております。

会 長： 京都の小学校出身の方はそうして理解をされていますが、地方から来る学生や、仕事で来た若い世代等に向けても啓発なり情報発信というものが必要になってくると思っています。

事務局： 委員にも御協力いただき、今回、学生向けの分かりやすい「ごみの分別等の動画」を作成させていただきました。作成した動画につきましては、大学入学のガイダンスの時にも活用させていただきたいと思っておりますので、地方から来られた学生に対しても、大学と連携し、ごみの分別のルール等の啓発を行っていく予定です。

会 長： 不動産事業者との連携もいいかと思っております。大学のガイダンスよりも、不動産事業者から動画や資料の提供があると、困ったときにそれを見るのではないかと思います。住まいに関することですので、その場面に近いところから情報提供があったほうがいいかと思っております。

事務局： 貴重な御意見をありがとうございます。早速、不動産事業者とも連携できないか、検討させていただきたいと思っております。

委 員： 現場を大切にするという京都市の取組は全体として素晴らしいと思ったのですが、可能であれば、アンケートにおいて、各地域で出てきた「こういうことが良かった」「こういうことをしていただくととてもよかった」というような誉め言葉について、それぞれの担当地域ごとに各委託事業者にお返しできると、今後の作業の励みになるかと思っておりますが、可能でしょうか。

事務局： 今回、個別評価の対象となっている委託事業者には、会議にてコメントをいただくため、担当区域分のアンケート内容については、コメントを含めすべて提供しております。ごみ収集業務はどうしても単調な作業になりがちですが、こうした市民の声が励みとなり、今後の改善に繋がっていくということもあります。業務を進めていくうえでは貴重なものであり、今後の発展に繋がるものであります。

で、包み隠さず、示していくべきものと考えております。

会 長： それでは、本日、頂戴しました意見をもとに、京都市に提出する評価意見書の案を事務局で取りまとめていただき、その後は、事務局と私で協議してまとめるという形で進めさせていただきたいと思いますが、御異議ございませんか。

(「異議なし」)

会 長： これで本日予定していた議題は全て終了いたしました。事務局に進行をお返ししたいと思います。

○閉会

事務局： 本日は長時間、御審議いただきありがとうございました。今回の意見を踏まえて、業務の改善をしてみたいと思います。

また、各委員の皆様におかれましては、引き続き、来年度も御出席賜りたいと存じますので、よろしくお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。