

令和 3 年 4 月 1 9 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 2 2 日開催の第 2 2 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 2 2 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 1 0 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。

本市の取組状況（令和3年度）について

1 意見1 ごみ収集業務における直営と委託の連携強化

(1) 行政と委託事業者との連携

本市では厳しい財政状況の下、ごみ収集業務の効率化を図るため、令和6年度の委託化率70%、令和9年度の委託化率75%を目指すこととしており、目標達成に向けては、行政はもとより委託事業者の業務の質の向上につなげる取組がますます重要となる。

このため、令和3年度は、昨年度に引き続き、各まち美化事務所において委託事業者との意見交換会を開催し、午前収集の実施状況、不適正排出の多い地域などを共有し、課題解決につなげたほか、委託事業者が自発的に排出状況に応じた収集コースの見直しを適宜、提案実施できるように運用を改め、委託事業者が意欲的、主体的に収集コースについて考え、見直しを図れるよう取組を進めた。

なお、直営では、将来にわたり、ごみ収集業務のみならず、プラスチックごみや食品ロス削減など、更なるごみの減量や資源循環の推進、災害発生時の対応の実施など、幅広い役割を担っていく必要があるため、令和4年度から新たな職種（総合環境推進員など）を設置することとした。

(2) 防鳥用ケージのモニター調査

ごみの散乱被害などにお困りの地域において、更なる対策の検討として、防鳥用ケージの設置による効果や管理上の課題等について検証するモニター調査を1年間実施した。

1年を通してすべてのモニターが「散乱はなかった」又は「概ね散乱はなかった」と回答しており、散乱被害に対して高い有用性と、「継続して使用したい」という意向が確認できた。

一方、購入意向については、「値段が高すぎて購入できない」との回答が約7割に上り、導入には一定の支援が必要であることが分かった。

これらを踏まえ、令和4年度に防鳥用ケージ購入費用の一部を助成する制度を創設する予定である。

2 意見2 資源ごみの分別及び減量の推進

(1) プラスチック製品の分別回収に向けた社会実験

プラスチック製品（以下、「プラ製品」という。）の分別回収に向けた検証を行うため、令和3年7月5日～10月29日の期間、一部の地域において、プラ製品及びプラスチック製容器包装（以下、「プラ容器包装」という。）を一括又は分別して収集する社会実験を実施した。

その結果、定期収集においては、実施前後で、プラ製品とプラ容器包装併せて、回収量が約4割増加したこと、プラスチックごみの分別実施率の向上も見られたことから、本実験を通して、プラ製品を分別回収する意義が確認できた。

また、異物の混入状況や、市民から「一括収集がごみの分別がしやすく最もわかりやすい」との評価など、一括収集が望ましいとことが確認できた。

こうした社会実験の結果などを踏まえ、本市では、令和5年4月から一括収集方式により、プラ製品の収集を開始することとした。

(2) ペットボトル等のプラスチックごみ削減の取組

ア ボトル to ボトル リサイクル事業

○ 「ボトル to ボトル リサイクル事業」協定締結

令和3年12月にペトリファインテクノロジー株式会社と「ボトル to ボトル リサイクル事業」に係る協定を締結し、令和4年4月から本市が資源ごみとして収集・中間処理した使用済みペットボトルを、同社の独自技術により化学的に分解し、再度ペットボトルとして水平リサイクルすることで、石油由来原料の使用削減等を図ることとした。

自治体が使用済みペットボトルを「ボトル to ボトル」で循環させる事業としては、国内最大規模（年間約3,000トン）を予定している。

○ 事業者との連携による「ペットボトル回収機」の設置

平成30年度に株式会社セブン-イレブン・ジャパン（以下、「セブン-イレブン」という。）と締結した「地方創生包括連携協定」に基づき、令和3年12月から、市内のセブン-イレブン約140店舗に「ペットボトル回収機」を順次設置し、回収したペットボトルを再度ペットボトルにリサイクルする完全循環型リサイクルの促進を図っている（2月15日現在で125店舗に設置）。

イ マイボトル等で利用できる給水スポットの拡充

マイボトルの更なる利用促進に向け、令和2年にウォータースタンド株式会社と締結した「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、市内の公共・民間施設を問わず、様々な施設へ給水機を設置することで、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ている。

(参考) 給水スポット数^{※1}

| 令和2年度 | 令和3年度 ^{※2} |
|----------------------|----------------------|
| ・本市施設：47施設 (48箇所) | ・本市施設：71施設 (72箇所) |
| ・民間施設：19施設 (20箇所) | ・民間施設：34施設 (35箇所) |

※1 上記協定を締結したウォータースタンド株式会社分のみ。

※2 既存の給水機を含む本市の給水スポット設置数は本市施設及び民間施設併せて802施設812箇所（12月末時点）

ウ レジ袋等の削減

レジ袋削減をはじめとした使い捨てプラスチックの発生抑制に関する理解の向上及び行動変容に向け、「NOレジ袋&食ロスゼロキャンペーン」を実施した。

(3) 食品ロス削減のための「てまえどり」の啓発

令和3年度は、すぐ食べる場合や消費・賞味期限内に使い切れる場合に、消費者に商品棚の手前の食品（賞味期限・消費期限の近い食品）を購入する「てまえどり」を実践いただくためのモニター調査を実施するとともに、市バス・地下鉄車内、食品スーパーの店頭などにポスターを掲出するとともに、ホームページ、インスタグラム等でも「てまえどり」を呼び掛けた。

モニター調査の結果、消費者側では、食品ロス発生量が3～4割程度減少するとともに、事業者側でも排出される食品廃棄率が品目によって前年同月から3～7割減少し、双方で食品ロス削減の効果があることがわかった。

(4) 資源物回収の実施状況

令和2年10月から取組の充実を図った「雑がみ収集」、「移動式拠点回収」について、コロナ禍の中、令和3年度も取組を進めた。

(参考1) 雑がみ収集量

| 令和2年度 | 令和3年度(2月末時点) |
|-------|--------------|
| 452トン | 900トン |

(参考2) 移動式拠点回収実施回数

| 令和元年度 | 令和2年度* | 令和3年度(2月末時点) |
|-----------|-----------|--------------|
| 実施回数：221回 | 実施回数：308回 | 実施回数：928回 |

※ 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、中止した期間あり。

3 意見3 ごみ収集業務の安定履行の確保

ごみ収集業務は公衆衛生の維持の根幹を担うものであり、コロナ禍にあっても一日も欠かさず収集を行うため、以下の対策を実施した。

(1) 感染防止対策

- ・ ドアノブやスイッチ等多くの職員が触れる可能性がある箇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
- ・ 可能な限りの同乗者の固定（令和3年度から実施） など

(2) 感染者発生時の対応

職員がPCR検査を受検又は濃厚接触者に特定された場合や職員の陽性が発覚した場合は、当該職員の発症日等の2日前までの同乗者等をあらかじめ在宅勤務とするなど、早期の対策により被害を最小限に抑え込む対策を講じた。

(3) 応援体制

まち美化事務所において一定規模の欠員が生じた場合は、事務所内の役職者・エコまちステーション等からの応援、他事務所等からの応援で適宜体制を確保するとともに、委託事業者においてはJV*間での応援により対応を行った。

※ 共同企業体（複数の異なる企業等が共同で事業を行う組織）のこと。

4 意見4 市民とのコミュニケーションの推進

まち美化事務所、エコまちステーションでは、日々寄せられる定点や分別に関する相談などについて、状況に応じたきめ細かな対応を行っている。

加えて、分別ルールの周知や問合せの対応として、「正しい資源物とごみの分け方・出し方」などの紙媒体や「京都ごみネット」やスマートフォンアプリ「京都市ごみ半減・ごみアプリ」などの電子媒体を活用するとともに、令和2年10月から拡充している移動式拠点回収の場を活用し、対面での相談に応じるほか、問い合わせ内容に応じたチラシを配布するなどフェイストゥフェイスでの周知に努めている。

併せて、令和3年度に実施した使用済プラスチック製品の分別回収の社会実験では、本格実施に当たり、現在のプラ容器包装の分別実施率が約4割である中、市民のご協力が欠かせないことから、実際に市民の皆様分別回収にご協力いただくとともに、市民のご意見を踏まえ、プラ製品とプラ容器包装を一括で収集する「一括収集方式」を採用することとした。

また、防鳥用ケージの導入に向けても、モニターの意見を踏まえ、普及拡大を図るための制度の創設につなげるなど、ご協力いただく市民の皆様のニーズに沿った施策となるよう、制度設計を進めてきた。