

(回答結果の詳細分析)

1 収集に関する設問における直営と委託の比較

*各質問のうち、最も多い回答に網掛けをした。

質問5 居住地域のごみ収集 作業はきれいにできて いるか。		できている	おおむね できている	ほとんど できていない	できていない	分からない	無回答
	直営	53.3%	44.2%	0.5%	1.8%	0.3%	0.0%
	洛北運輸	55.3%	42.0%	1.4%	0.9%	0.0%	0.5%
	共栄産業	60.4%	37.6%	1.0%	0.0%	0.5%	0.5%
	安田産業	51.9%	45.9%	0.9%	1.3%	0.0%	0.0%
	カンボ	67.0%	31.3%	1.1%	0.5%	0.0%	0.0%
質問6 収集日の午後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	時々ある	よくある	分からない	無回答
	直営	64.1%	21.6%	10.8%	0.5%	1.8%	1.3%
	洛北運輸	69.9%	18.7%	9.6%	1.4%	0.0%	0.5%
	共栄産業	74.1%	11.7%	10.2%	1.0%	2.0%	1.0%
	安田産業	69.7%	23.4%	4.3%	0.0%	1.3%	1.3%
	カンボ	58.8%	18.7%	11.0%	3.8%	6.0%	1.6%
質問6-2 「質問6」の理由		収集できない ものの排出	収集後の排出	収集もれ	収集時間が遅い	分からない	無回答
	直営	71.1%	20.0%	4.4%	0.0%	2.2%	2.2%
	洛北運輸	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	共栄産業	63.6%	18.2%	13.6%	0.0%	4.5%	0.0%
	安田産業	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	カンボ	51.9%	48.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
質問7-2 取残しのごみに啓発 シールが貼ってあった か。		貼ってある	貼ってない	分からない	無回答		
	直営	54.7%	20.4%	21.9%	3.0%		
	洛北運輸	52.5%	31.7%	15.0%	0.8%		
	共栄産業	55.3%	21.3%	23.4%	0.0%		
	安田産業	34.0%	35.1%	28.9%	2.1%		
	カンボ	45.5%	24.8%	28.7%	1.0%		
質問7-3 啓発シールに収集し なかった理由が書かれ ていたか。		書かれていた	書かれて いなかった	覚えていない	無回答		
	直営	58.2%	3.6%	34.5%	3.6%		
	洛北運輸	71.4%	1.6%	27.0%	0.0%		
	共栄産業	59.6%	9.6%	30.8%	0.0%		
	安田産業	54.5%	6.1%	39.4%	0.0%		
	カンボ	69.6%	2.2%	28.3%	0.0%		
質問8 ごみ収集作業によ り、通行の妨げや危険 を感じたことがある か。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答
	直営	51.5%	33.9%	7.8%	1.0%	3.8%	2.0%
	洛北運輸	52.1%	39.3%	4.6%	1.4%	0.9%	1.8%
	共栄産業	52.8%	39.1%	4.6%	0.5%	2.0%	1.0%
	安田産業	48.9%	39.0%	7.4%	0.4%	2.6%	1.7%
	カンボ	62.1%	29.1%	3.8%	0.0%	3.8%	1.1%
質問9 ごみ収集作業の丁寧 さについて、どのよう に思うか。		良い	おおむね良い	やや悪い	悪い	分からない	無回答
	直営	48.5%	39.9%	2.3%	0.3%	7.3%	1.8%
	洛北運輸	53.0%	40.6%	0.5%	0.0%	5.0%	0.9%
	共栄産業	49.7%	35.5%	2.5%	0.5%	10.7%	1.0%
	安田産業	42.9%	44.2%	3.9%	0.9%	6.1%	2.2%
	カンボ	52.7%	30.2%	0.5%	0.0%	14.8%	1.6%
質問10 京都市のごみ収集車 のスピード超過や無理 な車線変更、マナーの 悪い運転等を見たこと があるか。		ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答
	直営	39.7%	44.7%	8.3%	1.8%	5.3%	0.3%
	洛北運輸	46.1%	41.1%	9.6%	1.8%	0.9%	0.5%
	共栄産業	46.2%	33.5%	11.7%	1.5%	5.6%	1.5%
	安田産業	42.4%	41.1%	10.4%	1.7%	3.5%	0.9%
	カンボ	49.5%	30.8%	10.4%	0.0%	9.3%	0.0%
質問11 作業員は、収集作業 中に自分から声かけや あいさつをしている か。		している	おおむね している	ほとんど していない	していない	職員に 会ったことがない	無回答
	直営	13.6%	16.1%	23.9%	11.6%	32.4%	2.5%
	洛北運輸	13.2%	23.3%	21.9%	9.6%	27.9%	4.1%
	共栄産業	8.6%	20.3%	20.8%	14.7%	32.0%	3.6%
	安田産業	16.5%	29.9%	22.9%	6.9%	21.6%	2.2%
	カンボ	15.9%	18.7%	16.5%	14.3%	34.6%	0.0%
質問12-2 作業員は、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。		できている	おおむね できている	ほとんど できていない	できていない	分からない	無回答
	直営	37.7%	45.1%	3.9%	2.0%	8.3%	2.9%
	洛北運輸	38.8%	48.8%	4.1%	0.8%	6.6%	0.8%
	共栄産業	41.7%	32.1%	7.1%	6.0%	13.1%	0.0%
	安田産業	35.1%	42.6%	6.4%	5.3%	9.6%	1.1%
	カンボ	50.7%	34.2%	4.1%	4.1%	5.5%	1.4%
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	ほとんど 満足していない	満足していない	無回答	
	直営	25.6%	70.6%	1.8%	1.0%	1.0%	
	洛北運輸	24.2%	72.6%	1.8%	0.5%	0.9%	
	共栄産業	34.0%	62.4%	1.5%	1.0%	1.0%	
	安田産業	26.0%	67.5%	2.2%	2.2%	2.2%	
	カンボ	35.2%	62.6%	1.1%	0.5%	0.5%	

（設問５）	ほとんどできていない できていない	洛北 共栄 安田 カンボ 2% 1% 2% 2%	2%	2%		安田 3.0		
（設問６）	ない・ほとんどない	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 85% 88% 12% 11% 	85%	86% 89% 86% 93% 76%	収集漏れのないよう収集されているか。	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 2.8 2.9 3.0 3.0 3.0	セルフチェックでは、いずれも、おおむねできていると評価しており、アンケートでも、夕方４時以降になってもごみが残っていることがない・ほとんどないとの回答が平均で８６％と高い評価となった。 なお、一部の事業者において、アンケート結果とセルフチェックに若干のかい離が見られるが、設問６の副問において、夕方４時以降にごみが残っている理由としては、収集できないものの排出・分別が不十分・ごみ収集後の排出という回答が９０％以上を占めていることから、収集漏れのない確実な収集及び適切な時間帯の収集がおおむねできていると考えられる。	おおむねできているとの評価をいただいている項目であり、今後、市民の皆様さらに満足していただけるよう努めていく。
（設問７－２）	貼ってある	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 54% 53% 51% 34% 46%	54%	55% 53% 55% 34% 46%	不適正シール貼付の徹底及び周知	袋違いへの貼付 直営 洛北 共栄 安田 カンボ 2.0 2.7 3.0 2.0 3.0 分別不十分への貼付 直営 洛北 共栄 安田 カンボ 2.2 2.7 2.9 2.0 3.0 収集対象外（大型等）への貼付 直営 洛北 共栄 安田 カンボ 2.2 2.9 3.0 2.0 3.0	セルフチェックでは、評価にばらつきはあるものの、他と比較して低い評価を行っている事業者は、アンケートでも低い評価となっており、市民の意識との差異は少ない。 一方、アンケート結果として、高い評価ではないことから、直営、委託ともに、すべての不適正排出に啓発シールを貼付できるよう、改めて指導の徹底が必要である。	一見して明らかに分別が不十分なごみ袋が排出された場合に、不適正シールを貼付し残置するなどの啓発を引き続き行っていくとともに、市民から、分別方法の問合せや相談を受けた際は、引き続き、丁寧な説明を行うことで適正な排出を促す。
（設問８）	ない・ほとんどない	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 88% 90% 7% 5% 	88%	85% 91% 92% 88% 91%	作業中、他の車両や歩行者の妨げになったり、危ないと感じたことはあるか。（周囲の安全配慮は行っているか。）	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 2.8 3.0 3.0 3.0 3.0	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しており、アンケートでも、ない・ほとんどないという回答が８５％以上を占めたことから、市民の意識との差異は見られない項目であった。	おおむねできているとの評価をいただいている項目であり、今後、市民の皆様さらに満足していただけるよう努めていく。
（安全運転）								
（設問１０）	ない・ほとんどない	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 77% 79% 17% 12% 	77%	84% 87% 80% 84% 80%	無理な追い越し、割り込み、車線変更をしていないか。	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 2.9 2.8 3.0 3.0 3.0	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しており、アンケートでもスピードの出し過ぎ、無理な車線変更等の運転を見たことがない・ほとんどないという回答が８０％以上と、以前と比較し、評価は向上しており、高い水準を維持できている。 一方、スピードの出し過ぎ、無理な車線変更等の運転を見たことがよくある・時々あるという評価も一定割合あるため、まだ改善の余地のある項目である。	これまで、直接的に事故の未然防止に効果のあるものとして、ミタルトコグラフとバックモニター、ドライブレコーダーを取り付けることで、安全意識及び運転技術の維持向上、ひいては市民サービスの向上を図ってきた。 また、事案がある場合は詳細に調査し、現場職員へフィードバックしたうえで、注意喚起又は指導を通じて再発防止に取り組んでいる。今後についても、アンケートの結果を意識し、市民の皆様に満足していただけるよう、引き続き、安全運転対策に努める。
（丁寧な作業）								
（設問１１）	している おおむねしている	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 30% 32% 36% 36% 	30%	30% 37% 29% 46% 35%	作業員は市民に対し、あいさつや声かけができていないか。	直営 洛北 共栄 安田 カンボ 2.8 3.0 2.9 3.0 	セルフチェックでは、おおむねできていると評価しているが、アンケートでは声かけやあいさつをしている・概ねしているという回答は３５％程度にとどまった一方、していない・ほとんどしていないという回答が３３％となっており、市民の意識との間にかい離がみられる。 なお、職員に会ったことがないとの回答が３０％と一定の割合を占めているため、他の評価項目と比べ、評価が数字に表れにくいという側面がある。	収集作業中に集積場所等におられる市民の方と接する場合は、丁寧な安全確認をしたうえで、積極的にあいさつや声かけを励行する。一層努め、市民との関係をより良いものにしていく。

市民アンケート調査の結果を踏まえた各委託事業者の自己評価等について

1 市民アンケート調査の結果を踏まえた直営の自己評価及び今後の対応（改善策等）について

（1）自己評価について

収集作業の満足度、ごみ収集作業のきれいさ、丁寧さについて、委託事業者と同様、高い評価をいただいた。

一方、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やあいさつの実施については、全体的に低い評価となっており、啓発シール貼付による不適正排出の抑制と分別率の向上、声掛けやあいさつによる地域と連携を図るためにも、しっかりと取り組んでいく必要があると認識している。

また、運転マナーについては、概ね高い評価はいただいているものの、まだまだ厳しい御意見をいただくこともあるため、要望や苦情等を職員間で共有し、常に高い意識を維持するよう心掛ける必要があると考えている。

（2）今後の対応（改善策等）について

高い評価をいただいている項目については、引き続き高水準を維持できるよう、全職員が一丸となって取り組んでいき、安心・安全なごみ収集業務の実現に向けた意識の高揚を図っていく。

一方、低い評価となった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やあいさつの実施については、研修等を通じた意識改革を行い、改善に努めていく。

市民の皆様からいただいた意見を全体で共有し、全ての職員が市民の皆様に喜んでいただけるサービスを提供できるよう努めていく。

2 各委託事業者の概要等について

（1）各委託事業者の概要

事業者情報（令和3年4月現在）

	従業員数※	契約台数
洛北運輸	98	委託18台
共栄産業	26	委託4台
安田産業	190	委託5台
カンボ	175	委託8台

※従業員数は、令和3年12月時点のもの。

配車台数（令和3年4月時点）

	北部	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計
洛北運輸	8	10	0	0	0	0	0	18
共栄産業	0	0	0	1	3	0	0	4
安田産業	0	0	0	0	0	0	5	5
カンボ	0	0	1	5	0	1	1	8
計	8	10	1	6	3	1	6	35

(2) 市民アンケート調査の配布先及び配布数

	北部	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計	回答数	回答率
直営	143	143	143	143	143	142	143	1,000	398	39.8%
洛北運輸	250	250	0	0	0	0	0	500	219	43.8%
共栄産業	0	0	0	0	500	0	0	500	197	39.4%
安田産業	0	0	0	0	0	0	500	500	231	46.2%
カンボ	0	0	167	167	0	166	0	500	182	36.4%
計	393	393	310	310	643	308	643	3,000	1,227	40.9%

3 市民アンケート調査の結果を踏まえた自己評価及び今後の対応（改善策等）について

(1) 質問5「居住地域のごみ収集作業はきれいにできているか。」

(回答割合)

	できている	おおむねできている	ほとんどできていない	できていない	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	53.3%	44.2%	0.5%	1.8%	0.3%	0.0%	398
洛北運輸	55.3%	42.0%	1.4%	0.9%	0.0%	0.5%	219
共栄産業	60.4%	37.6%	1.0%	0.0%	0.5%	0.5%	197
安田産業	51.9%	45.9%	0.9%	1.3%	0.0%	0.0%	231
カンボ	67.0%	31.3%	1.1%	0.5%	0.0%	0.0%	182

洛北運輸

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

おおむね高評価をいただいたと考えている。なお、「できていない」理由として「カラスによる散乱」「後出しや誤排出」があげられており、収集時の清掃が不十分であるということではないと解釈している。

収集作業員にはアルバイトも多く、しばしば入れ替わりもあるので、きれいな作業についての意識を高める（維持する）ことが課題である。

○今後の対応（改善策等）

入社時に実施している講習及び年1回程度行っている安全作業講習において、きれいな作業について指導しており、今後も引き続き講習を実施していく。また、収集作業員からも「概ねできている」という評価を「できている」にしていく余地はまだある」との前向きな意見がでており、どうすればさらなる改善につながるかを社内で話し合っていく。

また、収集作業員から、現場では清掃しきれない等の連絡を受けた場合は、会社から清掃に出向くといった対応も行っており、今後も継続していく。

共栄産業

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

収集後は箒と塵取りで定点を掃除することを徹底するなど、丁寧な収集作業を心掛けたことで、市民に満足いただき、高い評価につながったと思う。引き続き高い評価を得られるよう努力する。

○今後の対応（改善策等）

慌て作業にならないよう、安全を第一に丁寧な収集作業を引き続き徹底して指導していく。市民から信頼を得られるよう「あいさつ」の励行を指導する。

安田産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
おおむね高評価をいただいたと考えている。実際、当社にて抜き打ちでパッカー車を追跡し、収集作業の様子を点検したが、その際は各車ほぼ、定点の清掃を徹底できていた。 また、過去、ガラスくずが散乱していたとのクレームを受けて以降、市民がけがをしてはいけないので、ガラスくずは時間を気にせず徹底して掃除するよう指導している。 カラスネットの片付けは、収集作業員によって対応が異なる。特に、重り（ペットボトル）でカラスネットを押さえている定点は、ペットボトルの片付け方が理解できていない場合があり、課題である。
○今後の対応（改善策等）
パッカー車に積み込む際は、袋が破れ、ごみが散乱することを防ぐため、受け口が溢れないよう回転盤を早めに回すよう指導する。なお、万一袋が破れ、ごみがこぼれた場合は、必ず掃き掃除を実施する。 カラスネットの重り（ペットボトル）の片付けについては、社内で置き方を統一していくなど改善策を検討し、収集作業員に指導していく。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
「できている、おおむねできている」で高評価をいただいたことについて、社内で毎月1回実施している危険予知研修や毎日の朝礼・夕礼にて、丁寧な収集を心がけるよう指導していることの成果がでているものと理解している。
○今後の対応（改善策等）
対象の市民すべてに「できている、おおむねできている」と御評価いただけるように、引き続き、丁寧な収集を心がけるよう指導していくとともに、どうすればさらなる改善につながるかを社内で話し合っていく

（２）質問６「収集日の午後４時以降に、ごみが残っていたことがあるか。」

（回答割合）

	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	64.1%	21.6%	10.8%	0.5%	1.8%	1.3%	398
洛北運輸	69.9%	18.7%	9.6%	1.4%	0.0%	0.5%	219
共栄産業	74.1%	11.7%	10.2%	1.0%	2.0%	1.0%	197
安田産業	69.7%	23.4%	4.3%	0.0%	1.3%	1.3%	231
カンボ	58.8%	18.7%	11.0%	3.8%	6.0%	1.6%	182

（「時々ある、よくある」と評価した理由）

	収集できないものの排出	収集後の排出	収集もれ	普段から収集時間が遅い	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	71.1%	20.0%	4.4%	0.0%	2.2%	2.2%	45
洛北運輸	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24
共栄産業	63.6%	18.2%	13.6%	0.0%	4.5%	0.0%	22
安田産業	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10
カンボ	51.9%	48.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27

洛北運輸
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
不適正なごみについては啓発シールを必ず貼るように指導している。 「収集もれ」は0%との高い評価を得たが、収集作業員から「実際には収集もれは0ではない」との意見もあったため、今後も、「収集もれ」のない丁寧な収集を徹底させることが課題。
○今後の対応（改善策等）
見えにくい、又は忘れやすい場所等については、口頭で注意喚起をするとともに、「地図に注意書きを書き込む」「別紙で注意書きを作る」ことによる「見える化」の実施を継続していく。 また、安全講習にて丁寧な作業を指導していく。

共栄産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
ほとんどが「収集できないものの排出」「収集後の排出」であるが、「収集もれ」も13.6%と少なくない。慌てず、収集作業員同士で確認しながら収集作業を行い、確認ミスによる見落としがないようにしていく。
○今後の対応（改善策等）
分かりにくい排出箇所については、そこを強調した地図を作成したうえで、収集時に収集作業員同士で確認し合うことにより、見落としによる収集もれをなくすようにする。また、慌て作業にならないよう指導を徹底していく。

安田産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
収集班を固定制にしてから、「収集もれ」は減ってきていると感じていたが、収集作業員からは、収集地域に各戸収集先が多く、わかりにくい場所や門の中に排出されていたため、「収集もれ」が発生する場面があるとの意見があった。今回、「収集もれ」について、委託事業者の中で最も低い評価を受けたことを真摯に受け止め、改善を行っていく。
○今後の対応（改善策等）
運転手・収集作業員がお互いに収集場所を確認し、収集もれを出さないよう改めて指導する。また、現在は取り残しがあった場合、運転手がコース表に目印を入れ過去に取り残しがあった場所がわかるようにし、収集の際に意識するようしているが、今後は取り残しの連絡を受けた都度、責任者がコース表に目印を入れ、指導していく。 また、各戸収集先については事務所と連携を図り、定点収集への切り替えを図る。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
「ない、ほとんどない」の評価が各社の中で最も低いものであったが、一方で「収集もれ」は0%であり、日ごろから現場の収集作業員に収集後の取り忘れがないかどうか、複数で確認するよう指導している成果がでていていると考える。
○今後の対応（改善策等）
引き続き高い評価を維持できるよう、複数の収集作業員による収集後の定点を確認する取組を継続していくとともに、今回はアンケート調査の対象外となった地域においても、同様の取組の実施を徹底するように指導する。

(3) 質問7-2「取残しのごみに啓発シールが貼ってあるか。」

(回答割合)

	貼ってある	貼ってない	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	54.7%	20.4%	21.9%	3.0%	201
洛北運輸	52.5%	31.7%	15.0%	0.8%	120
共栄産業	55.3%	21.3%	23.4%	0.0%	94
安田産業	34.0%	35.1%	28.9%	2.1%	97
カンボ	45.5%	24.8%	28.7%	1.0%	101

洛北運輸

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

不適正なごみを残置する際には、必ず啓発シールを貼るよう指導しているが、曜日を誤って排出されているものなど、間違いが明らかなものについては貼れていない場合もあるとの報告を受けており、これらへの啓発シールの貼付が課題。

○今後の対応（改善策等）

年1回程度ごみの分別についての講習を実施しているが、職員の登用時などにも個別に実施していく。また、講習内では啓発シールの貼付徹底を引き続き指導していく。

共栄産業

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

残置したごみに啓発シールの貼付がなければ、収集もれと判断されてしまうため、確実に貼付するよう指導しているが、「貼ってない」が20%を超えており、改めて指導を徹底しなければならないと感じた。

また、収集作業員からも「交通状況により貼付できなかった」との意見もあり、これらへの対策も必要。

○今後の対応（改善策等）

収集作業員が不適正かどうか素早く判断できるよう、啓発シール貼付に的を絞った社内研修会を実施し、貼付について改めて指導を行う。

安田産業

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

曜日誤りや燃やすごみとして缶・びん・ペットを排出されているものなど、間違いが明らかなものについては貼れていない場合もあると聞いている。これらへの啓発シールの貼付が課題。

○今後の対応（改善策等）

啓発シールを貼らずに残置することはルール上できないということを改めて指導するとともに、毎週月曜日のミーティング時に責任者が貼付状況を確認する。

カンボ

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

不適正な排出等でごみを残置する場合は、必ず啓発シールを貼付するよう指導しているが、「貼ってある」とした評価が委託事業者の中で2番目に低い結果となっており、改善が必要。

○今後の対応（改善策等）

啓発シールを貼付することの意味やそれに伴って得られる効果等を収集作業員が理解できるよう、月1回実施している危険予知研修等で指導していく。

(4) 質問7-3「啓発シールに収集しなかった理由が書かれていたか。」
(回答割合)

	書かれていた	書かれて いなかった	覚えていない	無回答	回答数 (参考)
直営	58.2%	3.6%	34.5%	3.6%	110
洛北運輸	71.4%	1.6%	27.0%	0.0%	63
共栄産業	59.6%	9.6%	30.8%	0.0%	52
安田産業	54.5%	6.1%	39.4%	0.0%	33
カンボ	69.6%	2.2%	28.3%	0.0%	46

洛北運輸
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
啓発シールについては、理由が「書かれていなかった」とする評価は1件でだけであり、概ね理由を書いたものを貼付できていると考えている。
○今後の対応（改善策等）
高い評価を維持できるよう、講習などを通じて、引き続き、収集作業員に指導を行っていく。

共栄産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
貼付はされているものの、理由について「書かれていなかった」が多く、啓発シール記入に関する指導が不足していたのではないかと反省している。貼付はしていても取り残しの理由が書かれていなければ啓発にならないため、確実に記入することが課題となる。
○今後の対応（改善策等）
質問7-2と同じく、啓発シールの貼付に的を絞った社内研修会を実施し、収集作業員が素早く判断し、確実に記入できるように指導を徹底していく。

安田産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
収集作業員からは、啓発シールを貼った際は理由を記入していると聞いていたが、他の委託事業者に比べ低い評価となったことから、改めて不適正理由の記入の徹底が必要と感じた。
○今後の対応（改善策等）
啓発シールを貼付の際には、残置理由を必ず記入し、誰が見てもわかるように貼付するよう指導する。 また、作業員の中には分別についての理解が浅く、不適正排出かどうか判断できない者もいるため、改めて教育を行うとともに、毎週月曜のミーティングにて、貼付状況及び記入状況を責任者から確認することで徹底を図る。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
啓発シールについては、概ね理由を書いて貼付できていると考えている。
○今後の対応（改善策等）
わずかではあるが、「理由が書かれていなかった」とする評価もあったため、啓発シールを貼付することの意味や理由まで、再度収集作業員に指導していく。

(5) 質問8「ごみ収集作業により、通行の妨げや危険を感じたことがあるか。」

(回答割合)

	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	51.5%	33.9%	7.8%	1.0%	3.8%	2.0%	398
洛北運輸	52.1%	39.3%	4.6%	1.4%	0.9%	1.8%	219
共栄産業	52.8%	39.1%	4.6%	0.5%	2.0%	1.0%	197
安田産業	48.9%	39.0%	7.4%	0.4%	2.6%	1.7%	231
カンボ	62.1%	29.1%	3.8%	0.0%	3.8%	1.1%	182

洛北運輸

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

「通行の妨げや危ないと感じた」状況として、「カラスによる散乱」という意見が多くあった。また、収集時にパッカー車が停車することで「通行の妨げとなっている」との意見もあったため、これらへの対応が課題となる。

○今後の対応（改善策等）

カラスによって定点にごみが散乱していた場合は、できる限り掃除を行うよう指導を継続していく。また、収集時のパッカー車の停車場所については、収集作業員から「離合できる場所を把握しておく」との意見が出ており、こうした意見を収集作業員間で共有するとともに、後続車、歩行者及び自転車に先に行ってもらいなどの声掛けをすることを指導していく。

共栄産業

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

高い評価を受けていると思う。日々、市民の皆様の通行の妨げにならないように指導しており、その結果、高い評価をいただきうれしく思う。

○今後の対応（改善策等）

収集作業員からは「狭い道での収集は、後続車や歩行者等の迷惑となっている」との意見があったため、自身の収集コースにおける離合可能箇所等を把握し、歩行者や他の車両を最優先にした収集作業に取り組むよう、引き続き指導していく。また、収集作業について市民に御理解・御協力いただけるように、あいさつを積極的に行っていく。

安田産業

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

「作業時の収集車が通行の妨げとならないよう、場合によっては迂回して後ろの車を行かせてから作業を行うこともある」との意見も収集作業員からあったが、他の委託事業者に比べ、最も低い評価を受けており、改善が必要。

○今後の対応（改善策等）

収集については、曜日や概ねの時間帯が決まっており、いつも同じ市民に迷惑をかけている可能性が高いため、引き続き、収集に御協力いただいた市民には、はっきりとあいさつを行い、待っていただいたことに対するお礼を伝えるよう指導していく。

また、運転手に対する安全運転講習実施の際に、安全運転への高い意識を持つよう、改めて指導していく。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
今回、「パッカー車の停車による通行の妨げ」や「走行速度」についての指摘を受けなかった。これは日ごろから収集現場はもちろん、その周囲にも気を配って作業に当たるよう指導していることの成果ととらえている。 一方、カラスによる散乱で危ないと感じたとの御意見をいただいたため、改善に努めたい。
○今後の対応（改善策等）
「パッカー車の停車位置」や「運転」については、現在行っている指導を継続して取り組んでいく。また、カラスによる散乱については、収集作業後に残ったごみの掃除を行うよう指導していくことで、改善を図る。

（６）質問９「ごみ収集作業の丁寧さについて、どのように思うか。」

（回答割合）

	良い	おおむね良い	やや悪い	悪い	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	48.5%	39.9%	2.3%	0.3%	7.3%	1.8%	398
洛北運輸	53.0%	40.6%	0.5%	0.0%	5.0%	0.9%	219
共栄産業	49.7%	35.5%	2.5%	0.5%	10.7%	1.0%	197
安田産業	42.9%	44.2%	3.9%	0.9%	6.1%	2.2%	231
カンボ	52.7%	30.2%	0.5%	0.0%	14.8%	1.6%	182

洛北運輸
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
高評価をいただいたと思う。カラスネットの片付け、安全運転については引き続き課題だと考えている。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットの片付けについては、ただ、片付け方を指導するのではなく、なぜ片付けなくてはならないかといった目的を考え、行動できるように改めて教育していく。 安全運転については、毎月、社内で作成した資料を用いて、運転手それぞれが安全運転学習を行っており、今後も続けていく。

共栄産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
高い評価をいただいたと思うが、「悪い」と判断する理由で「収集作業の荒さ」や「定点の清掃」に関する御指摘をいただいたことについて、改善すべきであると考え。
○今後の対応（改善策等）
より高い評価をいただけるよう、作業員同士、声掛け等の連携を徹底するとともに、市民の目線を忘れず、丁寧な収集作業に努める。

安田産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
「やや悪い、悪い」で最も低い評価となっているが、収集作業員からはコースによって、午前収集の達成がぎりぎりの箇所もあり、余裕をもった収集ができていないとの意見があった。 またカラスネットやその重り（ペットボトル等）の片付けについても多くの御指摘をいただいております、改善が必要。
○今後の対応（改善策等）
丁寧な作業を怠ることは、交通事故や作業事故等につながる恐れもあるため、日ごろから丁寧に余裕をもった作業を心がけるとともに、丁寧な作業を行いながらもスピーディに収集ができるよう、収集作業員の技術向上を図る。また、どうしても時間的に厳しいコースについては、事務所とも相談し、コースの改善等を行っていく。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
「やや悪い、悪い」の割合は0.5%と高い評価をいただいている一方、「良い、おおむね良い」が最低値であった事を踏まえ、改善していく必要があると考える。
○今後の対応（改善策等）
丁寧な作業をすることの必要性を収集作業員に理解させるとともに、どのような作業が「丁寧」と評価されるのかを考えさせ、出てきた答えを社内で共有していく。

（７）質問１０「京都市のごみ収集車のスピード超過や無理な車線変更、マナーの悪い運転等を見たことがあるか。」

※ この質問においては、回答者が必ずしも自身の居住地域で作業する収集車について回答しているわけではないので、アンケート結果がそのまま直営・委託事業者の評価になるとはいいいきれない。

（回答割合）

	ない	ほとんどない	時々ある	よくある	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	39.7%	44.7%	8.3%	1.8%	5.3%	0.3%	398
洛北運輸	46.1%	41.1%	9.6%	1.8%	0.9%	0.5%	219
共栄産業	46.2%	33.5%	11.7%	1.5%	5.6%	1.5%	197
安田産業	42.4%	41.1%	10.4%	1.7%	3.5%	0.9%	231
カンボ	49.5%	30.8%	10.4%	0.0%	9.3%	0.0%	182

洛北運輸
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
高評価をいただけたと考えている。狭い道での収集が多いので、今後とも狭い道での思いやりのある運転が課題になると考える。
○今後の対応（改善策等）
安全運転講習などを通じて運転者の意識を高める。また、収集作業員による左方の安全確認など、チーム一丸となって安全に注意するという意識を高められるよう、今後とも指導していく。

共栄産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
パッカー車は車体が大きく急に止まれないため、周囲の車両よりもスピードを落とし、車間距離を広くとった運転を心掛けるように指導しているが、アンケート結果では「狭い道路でもスピードを出している等」との声があり、改善が必要。
○今後の対応（改善策等）
安全のためスピードを控え、十分な車間距離をとったゆとりのある運転を徹底するよう指導するとともに、住宅街等の狭い道を走行する際は特にそれらに注意するよう、社内研修会で指導していく。

安田産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
当社では無事故手当制度（デジタルタコグラフでパッカー車のスピードオーバー（時速51km以上）の回数をカウントし、回数が多い場合は、無事故手当の減点対象とする取組）を導入し、安全意識の向上を図っていたが、アンケート結果では「住宅街でスピードを出している」との意見があがり残念に思う。
○今後の対応（改善策等）
引き続き無事故手当制度を継続するとともに、住宅街等の細い道では、パッカー車の大きな車体により、実際のスピード以上に「速度を出している」という印象を市民に与えてしまうことを運転手に理解させ、住宅街等を走行する際は、そうしたことも意識して運転するように指導していく。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
スピードの出しすぎに関する指摘を複数受けたが、会社から現場に向かう際や、収集現場から工場へ向かう際の速度は概ね遵守できている。しかし、収集作業中に定点から定点へ向かう際、急加速等や急停止を行っている場合があり、改善が必要である。
○今後の対応（改善策等）
「午前収集」に固執するあまり、収集時のスピードが速くなっていると考えられるため、安全速度を守ることが第一である旨を指導し、運転マナーの改善を行う。また、その結果、「午前収集」に影響が出るようならば、コースの変更を含めて事務所と相談していく。

(8) 質問 1 1 「作業員は、収集作業中に自分から声かけやあいさつをしているか。」
(回答割合)

	している	おおむね している	ほとんど していない	していない	職員に 会ったことがない	無回答	回答数 (参考)
直営	13.6%	16.1%	23.9%	11.6%	32.4%	2.5%	398
洛北運輸	13.2%	23.3%	21.9%	9.6%	27.9%	4.1%	219
共栄産業	8.6%	20.3%	20.8%	14.7%	32.0%	3.6%	197
安田産業	16.5%	29.9%	22.9%	6.9%	21.6%	2.2%	231
カンボ	15.9%	18.7%	16.5%	14.3%	34.6%	0.0%	182

洛北運輸
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
もう少しできていると考えていただけに、残念な結果。あいさつのやり方を改善していく必要がある。
○今後の対応（改善策等）
市民にあいさつをする際に、目を見てあいさつする等、相手に伝わるようなあいさつを朝礼で指導していく。

共栄産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
収集作業員から「会釈だけでも行うよう心掛けた」との意見があったが、アンケートの評価では「していない」の割合が「している」よりも多く、あいさつのやり方の改善が必要。
○今後の対応（改善策等）
収集現場の近くにいる市民はもちろん、少し離れた方までしっかりとあいさつできるよう、マナーを含めた社内研修会を行い、指導する。また、周囲の市民にも気を配れるよう、ゆとりを持って収集作業にあたるよう指導していく。

安田産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
収集作業員からは「市民と顔を合わせた際は必ずあいさつを行っている」との意見があり、毎朝の朝礼でもあいさつの訓練を行っている。こうしたことがアンケートで高い評価を得ることができた要因であると考えている。
一方で3割近くが「ほとんどしていない、していない」と評価しており、改めて、あいさつの徹底が必要。
○今後の対応（改善策等）
あいさつを行うことはもちろん、市民とコミュニケーションを図ることを心がけるよう指導している。今後は、作業員同士で互いを評価し合う評価体制を構築していく。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
社内ではあいさつを行うよう徹底して指導しているが、形だけのものになり、相手に伝わっていない可能性があると考えます。
○今後の対応（改善策等）
「声が小さい」「相手が収集作業員の存在に気づいていない」等により、相手に伝わっていない事が考えられるため、「声を大きくする」や「視線を合わせる」等行動を変え、「相手に伝わるあいさつ」が行えるよう、指導していく。

(9) 質問 12-2 「作業員は、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。」
(回答割合)

	できている	おおむね できている	ほとんど できていない	できていない	分からない	無回答	回答数 (参考)
直営	37.7%	45.1%	3.9%	2.0%	8.3%	2.9%	204
洛北運輸	38.8%	48.8%	4.1%	0.8%	6.6%	0.8%	121
共栄産業	41.7%	32.1%	7.1%	6.0%	13.1%	0.0%	84
安田産業	35.1%	42.6%	6.4%	5.3%	9.6%	1.1%	94
カンボ	50.7%	34.2%	4.1%	4.1%	5.5%	1.4%	73

洛北運輸
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
概ね高評価をいただいたと考えている。ただし、カラスネットの片付けについては、質問 9 の「悪い」と判断した理由として挙げられているので、今後も引き続き指導していきたい。
○今後の対応（改善策等）
安全講習などを通じて作業員に徹底していく。その際、ただカラスネットを小さくまとめるというだけでなく、なぜまとめなければならないのか、やらないとどういった危険があるのか、まとめたカラスネットはどこに置くのが良いのかなど、目的を考えて行動できるよう教育していきたい。

共栄産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
カラスネットの丁寧な取り扱いを指導してただけに非常に残念に思う。交通事情にかかわらず、通行の邪魔にならない場所に置くところまで確実に行うよう指導していく。
○今後の対応（改善策等）
どれだけ安全に、きれいに収集作業を行おうとも、最後のカラスネットの片付け方ですべて台無しになるとの意識を持ち、最後の置く位置、丁寧な置き方まで指導していく。 また、カラスネットの片付けを作業員同士でチェックし合える環境づくりを行っていく。

安田産業
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
カラスネットの片付けを徹底してはいるが、境界線を越えて家の敷地内にカラスネットが入っていたとの御指摘を受けたことや、車に踏まれて破れないよう車道等には置かないなど、改めて収集作業員への情報共有及び指導が必要。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットを片付ける際は、その置き場所にも注意するよう指導する。また、社内でたたみ方や置き方等を統一し、全員が高いレベルで同じ作業を行えるよう、安全講習等にて指導していく。

カンボ
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価
「ほとんどできていない、できていない」の割合が 10% 近くあり、改善が必要。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットのたたみ方や置き方、置く位置等を社内で統一し、その周知を図るとともに、月 1 回実施している危険予知研修等で実際に目の前で作業させ、できているか・理解しているかを点検していく。

(10) 質問16「収集全般について満足しているか。」

(回答割合)

	満足している	おおむね満足している	ほとんど満足していない	満足していない	無回答	回答数 (参考)
直営	25.6%	70.6%	1.8%	1.0%	1.0%	398
洛北運輸	24.2%	72.6%	1.8%	0.5%	0.9%	219
共栄産業	34.0%	62.4%	1.5%	1.0%	1.0%	197
安田産業	26.0%	67.5%	2.2%	2.2%	2.2%	231
カンボ	35.2%	62.6%	1.1%	0.5%	0.5%	182

洛北運輸

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

おおむね高評価をいただけたと考えている。現場の安全に対する意識、丁寧・きれいな収集の徹底、注意すべきことの見える化、市民との良好な関係の構築は引き続き課題となると考える。

○今後の対応（改善策等）

講習などを通じ、今後も指導に努めていくとともに、現場から積極的にさまざまな報告を上げてもらい共有していくことで、よりよい収集ができるよう指導していく。

共栄産業

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

高い評価をいただき、うれしく思う。引き続き高い評価をいただけるよう今後も努力する。

○今後の対応（改善策等）

アンケートを通していただいた市民からの声に真摯に向き合い、社内研修を充実させ、職員全員でより一層ご満足いただけるよう努力していく。

安田産業

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

収集作業員からは「時間に追われながらの作業で雑になってしまい、作業が荒いと評価されてしまうことが残念。現状の作業内容には満足していない」との意見が出ており、無駄な時間を見直す等、まだまだ改善できる余地が十分にあると考えている。

○今後の対応（改善策等）

まずは時間に余裕が持てるように、収集作業を振り返り、無駄な時間の見直しを行うよう、指導する。なお、場合によっては事務所と相談のうえ、コースの見直し等も含めた改善策を検討していく。

また、与えられた仕事に対し、常に向上心を持って臨み、市民サービスに徹することを意識する。

カンボ

○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価

直営、委託事業者の中で最も高い評価をいただくことができたが、先の質問でいくつかの改善箇所の指摘を受けたため、それらの改善に努めていく。

○今後の対応（改善策等）

次の評価時には「満足している、おおむね満足している」の割合が100%となるよう、良い評価をいただいた部分は取組みを継続し、悪い評価をいただいた部分は指導の方法を変え、なぜその作業が必要なのか、それを行うことによってどのような影響を与えることになるのかを考えさせ、理解させるようにしていく。

(11) 市民アンケート調査結果全体を通じた意見及び今後の対応

洛北運輸	
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価及び今後の対応（改善策等）	
全体として高評価をいただいたと考えるので、より高い評価をいただけるよう努力していきたい。今後の対応は以下のとおり。 ・安全（運転）講習等を通じて、より安全で思いやりのある作業・運転への意識を高める（カラスネットの片付けなども含む）。 ・注意すべき場所を地図に書き込む及び注意書きを作る等で収集の問題になり得ることの「見える化」をすすめ、さらに口頭でも伝えることで取り残し等の問題をなくす。 ・講習で分別についての知識を高める。 ・講習や朝礼などの場で市民対応についての意識を高め、実践させる。	

共栄産業	
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価及び今後の対応（改善策等）	
市民の評価を聞くことができて良かった。良いところ、悪いところをしっかりと見られていると自覚し、収集作業員との意見交換やまち美化事務所との連携を深め、より市民に満足いただける収集作業を行うため、安全を第一に、基本を徹底していく。	

安田産業	
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価及び今後の対応（改善策等）	
市民から信用を築くには時間がかかるが、失敗は一瞬にして信用を落とし評価を下げることを職員に理解させる。また、何か問題点や改善点が見つかった場合は、毎週の朝礼やミーティング等で問題点や改善点の啓発を1週間単位で繰り返し行い、定着するまで指導していく。 社内では、運転手、収集作業員、責任者の全員がお互いに信頼関係を築き、収集作業の底上げを目指す。	

カンボ	
○アンケート調査の結果を踏まえた委託事業者の自己評価及び今後の対応（改善策等）	
評価が高かった項目については今後も継続できるよう取り組んでいく。 評価が低かった項目については以下のとおり改善に取り組む。 ・「収集車両のスピードやマナー」については「午前収集」に固執するあまり、収集時のスピードが速くなっていると考えられるため、安全速度を維持した作業を指導し、「午前収集」に影響が出るようならば所管のまち美化事務所と相談して、コースの変更を含めて改善に取り組んでいく。 ・「作業員のあいさつ」は「声が小さい」や「表現が薄い」等、相手に伝わっていない事が考えられるため、「声を大きくする」や「視線を合わせる」等、「相手に伝わる挨拶」が行えるように改善に取り組む。	

4 安定した業務履行や市民サービス充実のための取組等について

(1) 安定した業務履行について

- 「安定した業務履行のために、会社としてどのようなことが必要であると考え、どのような努力を行っているか」

	取組内容
洛北運輸	収集体制として、職員及びアルバイトについては、余裕のある人員数を常に確保している。また、車両についても余裕のある数を用意するとともに、定期的な整備を実施している。 アルバイトも含め、新人には安全教育をしっかりと行っている。また、有給休暇をしっかりと消化させるなど、職場環境を整えることで人員の定着を図っている。
共栄産業	安全が第一と考えている。安全運転については毎日デジタルタコグラフで全ての項目を確認しており、問題があればその場で個別指導を行う。安全作業については、新人は必ずベテラン職員と同乗し安全な収集作業の習得まで研修を行っている。 また、職員の健康管理についても、発熱等体調不良時は出社禁止とし、出社時及び出庫前にも同乗する3名でお互い異常がないか確認し合うようにしている。
安田産業	人員確保のため、収集車両に同乗する3名の相性を見て、班立てを行うことや、手本となるような作業等をした場合はそれを社内で共有するなど、風通しの良い環境を整えることを心がけている。 また、指示を出す際は、単にやり方を伝えるだけでなく、その目的まで職員に理解させることを心掛けている。
カンボ	職員の健康管理と廃棄物や車両に関する知識の習得、公共事業に従事する者としての心構えや社会人としての自覚を持った行動が必要であると考えており、月次の業務報告書を基にしたミーティングや安全指導教育の実施、定期的な車両整備の講習で安定した業務履行に取り組んでいる。 また、日々の検温や飲酒チェック、定期健康診断の実施及び診断結果後の健康指導で健康管理も行っている。

(2) 市民サービス充実のための努力

- ア 「安心安全の確保、親切・丁寧な業務のために、どのような点に注意すべきであると考え、どのような教育を行っているか」

	取組内容
洛北運輸	バッカー車の運転は、収集作業員として収集業務を経験した者に特別教育を実施したうえでさせている。また、運転者にはPCでの自学方式による安全運転講習を毎月行い、安全かつゆとりのある運転への教育を行っている。 収集作業員には、年1回程度安全講習を行っている。その際、どこに危険があるかを伝えるだけでなく、チームとして安全な作業ができるよう、作業員同士の声掛けなどについて指導している。 ごみが散乱していたら、安全に注意しながら丁寧に掃除をすることを安全講習の場で指導している。また、出庫前にほうきやちりとりをチェックするよう指導している。
共栄産業	安全運転について、デジタルタコグラフで運行記録を毎日確認している他、社内研修において交通法規や運転マナー等の指導を行っている。また、安全作業については、乗降時の安全確認、収集時の周囲の交通状況等を確実に確認するよう指導する。回転板を回すときも周囲の状況に注意するなど慌て作業にならないようゆとりを持った作業を心掛け、その際も、市民へのあいさつ等気遣いを忘れずに収集作業するよう教育している。

安田産業	パッカー車の運転に対する評価については、一緒に横乗りしている収集作業員に評価をさせている。 また、収集作業や後退誘導時等は2名で前後左右を確認し、作業員同士で声掛けを行い、安全な作業ができるよう指導している。 また、朝礼等でカラスネットの片付け等についても指導していく。
カンボ	挨拶や身だしなみ、業務従事中の態度や行動に清潔感や安心感が与えられるよう注意すべきと理解しており、日々の点呼時のチェックや定期的な安全指導教育を実施している。

イ 「市民からどのような苦情があり、その際、どのような対応を行っているか」

	取組内容
洛北運輸	割り込みなどの「交通マナー」について及び定点の清掃などの「収集のやり方」についてなど、内容に関わらず、苦情を受けた場合は、謝罪及び収集作業員本人への指導、朝礼での注意喚起を実施している。
共栄産業	カラスネットの置く位置について苦情を受けたことがあるが、置く位置について、収集作業員同士で共通認識を持つこととした。 収集もれについては、その場所の地図に注意書きをし、次回収集時に注意するようにしている。 市民に対する不適切な言動について、苦情を受けたこともあった。ごみ収集は市民の協力のもと成り立っているため、言葉遣いや対応マナーについての研修を行った。
安田産業	カラスネットのたたみ方や取り残しなどの苦情については、御連絡をいただき次第、すぐに対応している。 朝礼時、クレーム内容を発表し、全員で共有している。 また、コース表にクレーム地点をマーキングし、再発防止のため、注意喚起を行っている。
カンボ	苦情があった場合は、すみやかに謝罪の実施及び問題の解決を図り、苦情を受けた本人への指導とともに社内で情報を共有し、同様の苦情を受けないよう、指導している。

(3) その他（社会貢献への取組など）

	取組内容
洛北運輸	周辺地域の清掃活動を行っている（月数回程度）。
共栄産業	KES 環境活動の一環として、「京都市生物多様性プラン」に基づく緑化活動に参加しており、そのなかで「カワラナデシコ」「キクタニギク」「ノカンゾウ」「ヒオウギ」の育成をしている。
安田産業	会社全体でSDGsに取り組んでおり、全車250台、全9工場にロゴや看板を掲示している。また、パンフレット・名刺・販促資料等にもロゴマークを掲載。 そのほかにも、「祇園祭ごみゼロ大作戦」への参画や、「びっくり！エコ新聞」の編集協力及び配布を実施している。
カンボ	2017年より地球温暖化防止のためのペットボトルキャップの回収活動を通し、病気の子どもとその家族が利用できる滞在施設の運営団体に寄付を行っている。 新型コロナウイルスの感染防止のため、2020年より当社施設の近隣地域に対し除菌水の無償配付を実施している。