

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4年度は以下の委託事業者を対象とする。

- ・公栄運輸（株）
- ・（有）関厚運輸
- ・京和産業（株）

(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1,500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4年度の配布枚数は、次のとおりとする。

	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計
直営	250	250	250	250	250	250	1,500
公栄運輸	0	0	125	125	125	125	500
関厚運輸	0	500	0	0	0	0	500
京和産業	0	0	167	167	0	166	500
計	250	750	542	542	375	541	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4年8月下旬～9月30日（予定）

※ 令和3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3年度は、回答数1,227（回収率40.9%）

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34.6%）

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（R3・R4）>

分野	R3 質問事項	R3から の変更点	R4 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	質問文修正	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	削除	—
	質問18 プラごみの抑制等に関する取組	質問17へ 質問内容、選択肢変更	質問17 プラごみの抑制等に関する取組
	質問19 レジ袋有料化に伴う対応	削除	—
	—	質問追加	(新) 質問18 プラ製品の分別回収開始後の協力
	—	質問追加	(新)(副問) 協力できない理由
	質問20 食品口ス削減の取組	質問19へ	質問19 食口ス削減の取組
	質問21 雑がみの排出方法	質問20へ	質問20 雑がみの排出方法
	質問22 新聞・段ボールの排出方法	削除	—
	質問23 大型ごみの処分方法	質問21へ	質問21 大型ごみの処分方法
	質問24 リチウムイオン電池等の処分方法	質問22へ	質問22 リチウムイオン電池等の処分方法
	質問25 ごみ分別や減量に関する情報の入手方法	質問23へ	質問23 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24へ	質問24 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	削除	—
	質問28 防鳥用ケージの使用希望	削除	—
	(副問) 防鳥用ケージの片付け	削除	—
	(副問) 購入可能な防鳥用ケージの価格	削除	—
	(副問) 使用を希望しない理由	削除	—
	質問29 収集や分別に関する希望	質問25へ 注釈修正	質問25 収集や分別に関する希望
その他	質問30 自由意見	質問26へ	質問26 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」へのご協力のお願い
～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4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6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、よろしくお願ひします。

- 本アンケート調査は、市内にお住まいの方の中から配布対象地域ごとに無作為に選ばせていただきました、3,000世帯の皆様にお願いしています。
- 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4年9月30日(金)までに、投函していただきますようお願いします。(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。



アンケート調査票

当てはまる□に✓を入れてください。（「□」のようにしてください。）

基本的項目

(質問 1) よろしければ、あなたの性別をお聞かせください。

- ①女性
- ②男性
- ③無回答

(質問 2) あなたの年齢をお聞かせください。

- ①20歳未満
- ②20代
- ③30代
- ④40代
- ⑤50代
- ⑥60歳以上

(質問 3) あなたのお住まいの行政区をお聞かせください。

- | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ①北 区 | <input type="checkbox"/> ②上京区 | <input type="checkbox"/> ③左京区 |
| <input type="checkbox"/> ④中京区 | <input type="checkbox"/> ⑤東山区 | <input type="checkbox"/> ⑥山科区 |
| <input type="checkbox"/> ⑦下京区 | <input type="checkbox"/> ⑧南 区 | <input type="checkbox"/> ⑨右京区 |
| <input type="checkbox"/> ⑩西京区 | <input type="checkbox"/> ⑪伏見区 | |

(質問 4) あなたの職業等をお聞かせください。

- ①会社員
- ②自営業
- ③公務員
- ④主婦・主夫
- ⑤学生
- ⑥その他 ()

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 →以下の（質問5-2）へ
- ④できていない →以下の（質問5-2）へ
- ⑤分からない

【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分からぬ

【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分からぬ

(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分からぬ

【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貼っていない
- 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（※）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）



※ 京都市のごみ収集車は、車両全体が
青・白・緑の3色で塗装されています
(実物の写真は別紙を参照ください)。
上記の質問には、この色のごみ収集車
のみを対象とし、回答してください。



【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ていますか。

- 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6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
- ・ 防鳥用ケージの使用に関する協議
- ・ 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達）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ぬものがある
- 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ぬ
- 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。

その他、ごみの分別等に関する意識

(質問17) プラスチックごみによる海洋汚染が世界的な問題となっており、令和4年4月から施行されたプラスチック資源循環促進法では、店舗でのスプーン、フォークなど、消費者に無償で提供されるプラスチック製品12品目を削減する取組が、事業者に対して求められています。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。

(当てはまるもの全て)

- ①マイバッグの使用等により、レジ袋の受け取りを辞退している
- ②マイボトルの使用等により、ペットボトルの利用を控えている
- ③使い捨てのスプーン、フォーク、ストローの利用を控えている
- ④宿泊施設で、使い捨てのヘアブラシ、かみそり、歯ブラシの利用を控えている
- ⑤クリーニング店などで、使い捨てのハンガーの回収に協力している
- ⑥洗剤等の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
- ⑦分別のルール（プラスチック製容器包装、ペットボトル）を守っている
- ⑧リユース食器や植物を原料とした代替素材など、環境に配慮した商品を選んでいる
- ⑨何もしていない
- ⑩その他

[]

※プラスチック製品12品目とは・・・

フォーク、スプーン、テーブルナイフ、マドラー、ストロー、ヘアブラシ、くし、かみそり、歯ブラシ、シャワー用キャップ、ハンガー、衣類用のカバーです。提供事業者に対して、ポイント還元や有料化、要否確認、軽量化、代替素材への転換などの取組が求められています。

(質問18) 京都市では、令和5年4月からプラスチック製品の分別回収がスタートします（別紙チラシ参照）。現在、燃やすごみとして排出されている歯ブラシやハンガー等のプラスチック製品について、プラスチック製容器包装と一緒に資源ごみとして回収します。分別回収の開始後、分別に協力できそうですか。

- ①できる
- ②どちらかといえばできる
- ③どちらかといえばできない
- ④できない
- ⑤わからない

【質問18で「③どちらかといえばできない」、「④できない」、「⑤わからない」と回答された方へ】

(質問18-2) 協力できない、わからない理由をお聞かせください。

(質問19) 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している
- 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

[]

※「フードドライブ」とは・・・

家庭で余剰になっている食品を集め、フードバンク団体を通じて必要とする方にお届けする取組のことです。

(質問20) 雑がみ、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 ()

※「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。



(質問21) 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22) 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23) 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24) 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25) 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・スプレー缶」、「雑がみ」です。



- ③カラス対策を充実してほしい

今年6月から、ごみ集積場所の新たな散乱被害対策として、立体型のカラス除けケージ（通称：防鳥用ケージ）が使用できます。使用いただくには、お住いの地域を所管するまち美化事務所とケージの形状、使用するごみ集積場所の位置、管理方法等について協議が必要です。



- 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26) ごみの収集作業や運転に関するご意見、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。



予告**令和5年4月から**

プラスチック製品の分別回収が
スタートします。



分別回収するプラスチック製品の例



保存容器



ストロー

スプーン
フォーク

衣類用ハンガー



クリーニング袋

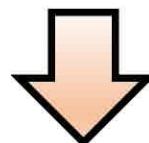


歯ブラシ

現在

「燃やすごみ」として回収

令和5年4月から



「プラスチック製の容器と包装」と一緒に
「資源物」として回収



回収するプラスチック製品の例や分別方法など、詳しい
ことは、令和4年11月以降にお知らせします。

発行：京都市 環境政策局 循環型社会推進部 資源循環推進課

TEL：075-222-3946 FAX：075-213-0453

令和4年6月 京都市印刷物 第044221号


京都市
CITY OF KYOTO


この印刷物が不要になれば「雑がみ」としてリサイクルへ