

第26回「京都市ごみ収集業務評価推進会議」議事録

- 日 時 令和5年3月6日（月）
午後1時～午後3時
- 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）
" 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 令和4年度の取組状況について（資料1-1、資料1-2）
 - 2 令和4年度「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（資料2-1、資料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、資料3-2）
 - 4 令和4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を賜り、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、御出席いただき、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、会議の開催に先立ち、最近の本市の環境行政の動向について、御紹介させていただきます。

まず初めに、この間何度か御説明をさせて頂いておりましたが、プラスチック製品の分別回収が4月から開始されます。これまでは、プラスチック製の容器包装のみを分別対象として回収させて頂いておりましたが、それに加え、プラスチック製容器包装と同じ日に同じ袋でプラスチック製品についても、排出していただける形となります。対象については、一部、金属が入っていても大部分がプラスチック素材であれば、回収させて頂くような形となっておりますので、皆様の御協力と、皆様の周りの方への周知も含めましてお願いいたします。

2点目でございますが、粗大ごみの排出に関する件です。大型ごみ等をクリーンセンターへ持ち込む際の持込みごみの手数料の改定について、現在開会中の市会で議案を提案させて頂いております。また、リユースの促進の観点から、昨年12月にフリマアプリのジモティーと協定締結をさせて頂き、リユースへの誘導もあわせて行えるよう取組を進めております。

手数料改定に伴い、市民の皆様にも少し御負担をおかけする一方で、本年10月からは大型ごみのインターネット受付の導入や、クリーンセンターへの持込みを事前受付制とすることで、利便性の向上と併せて、リユースへ誘導も図っていくという動きがあります。

また、ごみ量については、事業ごみがコロナ禍で減少しておりましたが、少しずつ通常に戻ってきている状態でございます。一方で、家庭から出る燃やすごみはコロナ禍以前よりも減っているという現状がございます。これ以上は、どこまで減らせるかという難しい部分もありますので、こうした取組で、更なるごみ減量を図ってまいります。

3点目でございますが、この間、ごみ収集業務の委託化を順次進めており、今年度の66%から来年度には68%まで委託化が進む予定であり、令和9年度には委託化率が75%になるように進めているところです。市会でも、委託化の話の中では、委託事業者の皆様方の役割が非常に重要になってきているという話が、かなり議論されている状況ですので、そういったことも含めまして、御報告させていただきます。

できます。

最後になりますが、本市環境行政で様々な動きがある中で忌憚のない御意見を頂戴できれば幸いです。よろしくお願ひしたいと思います。

事務局： ありがとうございます。

本日の会議ですが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、Z o o mを使用したWeb 会議形式を併用させていただいております。

また、特に非公開情報を取り扱いませんので、公開で行います。

併せまして、議事の中で取組報告をお願いしており、本日は京都市生活環境事業協同組合の事務局の方にも御出席いただいております。

なお、桂委員におかれましては欠席の御連絡を頂戴しておりますので、御報告させていただきます。

それでは早速ではございますが、以降の議事進行につきまして、中井会長に願ひさせていただきますので、よろしく願ひいたします。

○本日の会議の目的等

会 長： 本会議では、最近の京都市の取組状況や市民アンケート調査結果の報告聴取を踏まえ、意見を出し合うことで、市民の皆様に御満足いただける業務の実現につなげていくことを目的としていますので、忌憚のない意見交換、質疑をしていただきたいと思います。

本日の会議は、「令和4年度の業務履行に対する評価」を行っていきます。

議題1、2は、それぞれ関連しておりますので、事務局からまとめて説明をいただき、その後、質疑を行います。

次に、議題3では、委託事業者の個別評価を行います。事務局からの説明後に、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を報告いただく予定としております。

最後に議題4では、「令和4年度の業務履行に対する評価及び意見」を取りまとめるに当たり、ポイントとなる京都市の取組を確認していきたいと思ひます。こちらから事務局から説明をいただき、その後、質疑を行います。

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

京都市生活環境事業協同組合事務局から「スキル教育システム」の説明

※「資料1-2」意見1(5)に関する説明

協同組合： 私たち協同組合10社は、家庭ごみの収集運搬という市民生活に大変関わりの深い業務を行っております。業務にあたっては、常に「安全・親切・丁寧・美しい」作業を確実にを行うことを基本として、京都市民の皆様に満足していただけること、そして信頼していただけることが何よりも重要であると認識しております。

そこで、これらの業務品質の向上に向けては、従業員教育の充実が非常に重要であると考え、各社それぞれの特性・独自性を活かしたうえで、協同組合全体で取り組む人材育成制度であるスキル教育システム制度設計を構築しました。

各社は行動計画表や習得目標を作成し、その進捗管理を行い、PDCAサイクルによる継続的な従業員教育を実施します。協同組合は各事業者の一連の取組に対し、各種ツールの提供などを含めたサポートをはじめ、各社と十分な連携を行い、事務局を通じて京都市にも適時取組状況の報告を行うなど、しっかりと「見える化」し、連携を図ってまいります。

会長： ただいま事務局及び京都市生活環境事業協同組合から説明いただいたそれぞれの議題に関連する資料1-1、資料1-2、資料2-1、資料2-2について、何か御意見・御質問等ありますでしょうか。

委員： 資料1-2に記載されております、防鳥用ケージの年間募集想定件数が300件に対し、結果は101件であったことについて、率直に低い数字だと感じております。予算に余裕があるのであれば、100%補助にすることで、募集も増加するのではと感じました。市民アンケート調査結果を見ていると、やはりカラスの被害が多いと思いますし、応募件数が少しでも増え、事業が浸透するためにも何らかの対応が必要だと思います。

また、令和4年度は創設初年度ということで、様子見の部分が一部あることも納得できますが、今後どのような運用にされていくのか、何件程度を想定されているのかなど、今後の展望や方針を教えてくださいたいと思います。

事務局： 年間の募集想定件数が300件に対して、実績は101件ということについてですが、定点に関する取組ということで、地域の中でも複数の方が一つの定点を利用しているということもあり、防鳥用ケージを導入するにあたって、管理の面では誰が管理するのか、保管場所はどうするのかということや、費用負担の面でもどのように分担し、費用を捻出していくのかということ、それぞれの地域において、様々な準備が必要であることが申請につながりにくかった要因かと分析しております。

また、コロナ禍で町内での会合などが難しい状況ということもあり、我々としても、今後、徐々に浸透していくものと感じています。

導入にあたって、地域でどういう事例でうまく運用されているのか、今後、情報として蓄積されてくる部分があると考えておりますので、まち美化事務所等に市民の方が散乱対策の件で相談に来られた際には、我々としても情報面での支援を行い、制度を活用した取組がすすむように努めていきたいと考えております。

会 長： 助成金額について、例えば、現在の1／2補助を一定期間は3／4補助にするなど、制度上は可能でしょうか。

事務局： 他の助成金事業の考え方と合わせ、購入額の1／2補助させていただく考え方で実施しており、現時点では助成金の上限を上げる予定はしていません。

会 長： 助成割合は条例で決まっていますか。

事務局： 条例で定まっているわけではございません。

委 員： 令和5年度も300件の募集が来るとは思えないのが正直な感想です。長い目で見る事業だからこそ、今年は200件に到達しなくても仕方がないとかではなく、300件分の予算を確保したのであれば、難しいことを言っているのは承知の上ですが、より良い取組となるよう進めていただければと思います。

事務局： 本市としても募集件数300件ということで設定させていただきますので、制度を御活用いただけるようしっかりと取組を進めていきます。

また、散乱防止対策としては、防鳥用ケージの他に、無償で貸与している防鳥用ネットがございます。防鳥用ケージはこうした取組と合わせ、散乱被害対策として、継続して運用していくことが重要なのかと考えております。本市としても申請数には注視しながら、事業の予算等の確保を検討させていただきたいと思っておりますので、長期的な展望を持ちながら対応させていただければと思います。

会 長： ありがとうございます。防鳥用ネットやケージは、設置できるところとできないところがありますので、難しい部分もあるとは思いますが、設置できるところには全て設置していただければ、カラスの被害が非常に少なくなると思います。良事例を広めていき、「こういう風に工夫して設置してありますよ」というようなことを市民にも還元していただくことで散乱被害対策が加速すると考えられます。

委員： 資料1-2で給水できる公共施設の数が増えているということですが、広く認知されていますでしょうか。また、コロナ禍での使用状況はいかがでしたでしょうか。

もう1点は、リユースの取組として12月に連携協定を結ばれたジモティーについて、私自身もホームページを確認しているつもりではございましたが存じ上げませんでした。アクセス状況等はどの程度でしょうか。

事務局： 給水スポットにつきましては、ホームページやアプリで、お知らせをしているところがございます。認知度については、日頃、マイボトル等をお持ちの方には一定認知されているものと考えておりますが、ライフスタイルによるところもあるかと思えます。また、給水スポットの件数でいいますと140件程度で、資料に記載されております800件という数字は、公園の水道等も含んだ数値となっております。

統計を全て取れている訳ではございませんが、やはり直接口に運ぶものということで、コロナ禍では懸念される方がおられたというのが正直なところだと思います。今後、コロナが落ち着く中で、利用も増えていくかと考えております。

もう1点のリユースの取組ですが、ジモティーやメルカリなどのアプリが出ている中、本市では昨年12月にジモティーと連携協定を行ったところがございます。その後、事務手続きを経て、ホームページの方に掲載をしました。委員が見られた段階では、タイムラグがあり、掲載されていなかった可能性がございます。また、掲載してから日数がそれほど経過していないこともあり、アクセス数につきましては、手元に数値を持ち合わせていません。一般の方が大型ごみを捨てるにあたって、ルールを御存知ない方も一定数おられると思えますので、まずは大型ごみの手続きに関する内容をホームページにて御覧いただき、そこでジモティーについても認知していただくことで、リユースの促進を図ってまいります。

会長： 例えば、コロナ禍で「使用を控えましょう」といった周知などはされてきたでしょうか。

事務局： そういった周知は行っておりません。給水スポットのウォーターサーバーは水道水を使用しており、生水を使用している訳ではございませんので、衛生面につきましては、問題ないという認識であることから、使用を控えるといったことは行っておりません。

会長： 学生目線ではジモティーなど、こうしたアプリをよくご存じですか。

委員： ジモティーはCMでも広報を行っているので、学生の多くは知っていると思います。しかし、ジモティーはベッドや椅子、机などの大きな粗大ゴミを取引するというイメージが定着していて、そうしたものは次から次に買い替えることもないので、学生内ではあまり利用されていないのかなという印象です。

会長： 学生だとそうかもしれないですね。今後、就職の際に引越して使うことが場面によってはあるかもしれませんが、日常の学生生活では、あまり身近なものではないというイメージですね。

事務局： 様々なアプリがある中で今回はジモティーと連携協定の上、こうした取組を進めておりますが、今後、多様な展開を図っていきたいと考えております。学生の皆様などには、レンタルやサブスクリプションという方法も人気かと思っておりますので、そちらの方にも今後、力を入れて行きたいと思っております。

会長： ありがとうございます。こうした取組をワンクッション挟むことで、捨てる前のリユースへのきっかけ作りとして設定されたということだと思います。非常に新しい取組で素晴らしいことだと思います。

委員： 資料2-1、アンケートに関して質問です。アンケートの基本的項目の質問で、あなたの年齢をお聞かせくださいという円グラフがありますが、アンケート自体はランダムに各世帯へ配られているという認識でよろしかったでしょうか。

事務局： そういった理解で結構です。

委員： そこで気になったのが、50代以上が圧倒的に多く、20代、30代が少ないということです。これは50代以上の世帯をあえて選んでアンケートを配布しているのか、それとも偶然そうなったのか、どちらでしょうか。

事務局： アンケート自体は無作為に配布世帯を抽出し、配布させていただいております。アンケート質問4のとおり、回答は主婦の方々が多く、その他、働いている方が中心となっており、普段ごみ出しをされる方が中心となってアンケートに御回答いただいていると認識しております。その結果、年齢層も高めになっていると考えられます。

委員： 資料2-1、2-2、アンケートのあいさつの項目で、数値が低くはなっておりますが、そもそも改善する必要があるのかと個人的には感じます。カスタマー

ハラスメントがあるようなこの時代に委託事業者、直営についても一般市民の方に「おはようございます」と言う必要があるのかなと感じます。もちろん挨拶がある社会が理想ですが、高める必要性がどこまであるものなのかと思いました。

その上で、「職員を見たことがない」という割合が3割程度あり、実質7割のうちの30%ということで、半分程度を推移していると分析できます。今回のスキル教育システムでも挨拶について一部、触れていただいているのかと思いますが、収集車の横を通ってる方全員に対して挨拶をしないと、アンケートに答える方はパッカー車を見たけども全然挨拶をしてくれなかったという回答になる可能性もございます。やはりイメージとしてはごみ収集をしている先で、出会ったら、「おはようございます」や「いつも綺麗にありがとうございます」とコミュニケーションをとるイメージかなと思います。

そういった点で、教育する面や、アンケートの対象者としてどのような点に対して回答していただくのか、一度整理された方がいいのではないかなと感じました。一定の整理がないと、この3割程度がずっと推移して、この項目は改善のしようが無いものかという位置づけになると考えられますし、そうなるとアンケートをする意味もなくなります。この点は何かしらの改善が必要だと思います。

事務局： 御指摘のとおり、「あいさつしていますか」という単純な問いかけですと、対象の場面がわかりにくいといった課題があるかと思しますので、その点につきましては改善が必要かと思します。

作業中に無理にでも挨拶しないといけないかという、そうではないと思しますし、アンケートでの質問の仕方を工夫する必要もあると思しました。

また、ごみ収集は市民の皆様と接する機会が多いため、フェイストゥフェイスによる、日頃のコミュニケーションの第一歩として挨拶の在り方も考える必要があると思します。

この項目については、評価推進会議が始まった当初から、ずっと指標に入れさせて頂いており、経年変化を見させていただいております。H21年度は18%程度でございましたが、令和3年度は35%と倍増程度となり、本市としては積極的に挨拶をしていこうとなつております。こういった場面で挨拶や声かけをさせていただいた方が良いのかなど、作業員も意識を持って取組を始めているところでございますので、より市民の方々に伝わるような接し方を引き続き、我々も考えてまいります。

会長： 「片付けて、待っておられる市民の方がいらっしゃったときにあいさつしていますか」という趣旨だと思います。ただ、多くの方はあまりそういった場面で

作業員の方と会わないので、職員に会ったことがない方はもっと多くてもいいのかなという気もしました。問いかけがさらに工夫できれば良いと思います。

他、いかがでしょうか。

委員： 資料2-2、アンケート調査結果の自由意見に関してですが、自由意見に対する分析などはこれからなされるのでしょうか。それともこの場で行うものでしょうか。対応が必要な項目がいくつか散見されると思います。自由意見の中で、「アンケート調査内容等の改善」が出ていますが、次回のアンケートに向けての分析や修正が必要なら、様々な対応が必要だと思います。そのあたりはどのようにお考えでしょうか。

事務局： アンケートについては様々な地域に分けて配布しており、それぞれの区域で出た意見は、各事業者個々に共有させていただいております。その区域の中での意見ということで、各事業者へフィードバックを行い、従業員教育等の参考にしていただくことで、今後の改善に努めていきたいと考えております。

委員： 委託事業者との関係は理解できますが、利用者と市との関係性はいかがでしょうか。例えば、「防鳥用ネットの素材の改良」や「防鳥用ケージを燃やすごみ以外でも使用できるようにしてほしい」など、そういった市民の声に対する対応はいかがでしょうか。

事務局： アンケートに限らずですが、様々な要望をお聞きする場面がございます。今後、様々な御意見を踏まえ、改善していけるかなどは検討を進めてまいりたいと思います。

会長： もう既に分析されて対応を考えられる部分もあるかと思いますが、ここでは事務局から結果を報告いただき、委員としては御覧になられて、特に気になることを質問していただいたり、意見を出していただくといった場であると理解しております。

委員： ごみ収集時の職員の挨拶に関することですが、市民側がごみを収集してもらうことを当たり前のように思っていると感じておりまして、もう少し感謝の気持ちを持つことが大切だと思っております。私自身「御苦勞様」と一言かけると、職員の方からは、必ず「ありがとうございます」「がんばります」といった言葉が返ってきますので、市民側としても、もう少し意識を改善した方がいい面もあるのかなと思います。

会 長： 作業員の方と地元の方によるコミュニケーションが大事であると改めて思いました。

私から1点、アンケートの配り方についてですが、ランダムに伺って、いらっしゃる場所に手渡しで渡すのか、いらっしゃる場合はポストへの投函もされるのか教えてください。

事務局： 基本的には決まったコースにて、対面でお渡しするようにはしておりますが、どうしてもお会いできないところにつきましては、最終的には投函にて配布しております。

会 長： こういった調査の中では比較的に回答率が高い一方で、回答してくださる方は、どうしても高齢の方になる側面がございますので、今後はインターネットのモニター調査などの併用により、実際の住民の方の年齢構成と似たような回答層になるとより良いものになると思います。

他、よろしいでしょうか。

会 長： 続きまして議題3「アンケート調査結果（個別評価）の共有について」に移ります。

これまでの会議でも説明がありましたとおり、現在、京都市のごみ収集業務は民間委託化を進めており、今後、委託事業者のサービス内容の維持向上はますます重要となります。

そのため、令和2年度から委託事業者の個別評価を実施しており、本日は、今年度の評価対象である3社の担当者の方に御出席いただいておりますので、事務局からの直営の評価に関する報告のあと、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。

それでは、事務局から説明をお願いいたします。

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に対する自己評価としましては、全体としては概ね高い評価をいただいているものの、啓発シールの貼付や市民への声掛け・挨拶、防鳥用ネットの片付けについては、まだまだ改善が必要と認識しており、運転マナーに関し

でも、引き続き、高い意識の維持・向上を心掛ける必要があると考えております。

今後の対応といたしましては、まずは、今回の評価結果を、すべてのまち美化事務所で共有し、市民の皆様から見られている、という意識を再認識するとともに、低い評価となった項目に関しては、定期的開催している意見交換会や市民応対研修等を通じ、改善に向けた検討と実践を図る取組に努めていきたいと考えております。

会 長： それではまず、直営に関する事務局からの報告について、何か御意見・御質問はありますでしょうか。

委 員： まち美化事務所ごとの区切りでアンケートを配布されていると思いますが、それぞれの地域による違いみたいなものはございませんでしょうか。現在問われている直営の評価の話とは少し違うかもしれませんが、直営については、全ての地域で御回答をいただいているようですので、それぞれの地域で、例えば回答している人の属性が違っていることや、回答率が随分違うことなど、これ全てを直営の評価にしてしまっているのかということをお伺いします。地域によって回答に偏りがあること、あるいは地域の特性みたいなものがあるのかについてはどのようにお考えでしょうか。

事務局： 各事業者で社員教育をそれぞれの会社ごとにされているように、直営に関しましては、我々の方から指導や教育に関して共通で同じように取組をさせていただいていることから、アンケート調査の集計の仕方としまして、直営は地域を分けずに全体で評価をさせて頂いている経過がございます。地域性につきましては、現在のところは個別に分けての集計はしておりませんので、分析できていないということが、正直なところでございます。ただ、来年度からは直営についても個別の評価を実施できればと考えておりますので、さらに深掘りする形で取組を進めていければと考えております。

会 長： 市民側になりますと直営、委託に限らず、その地域におけるルールの徹底が重要ですし、例えば、不適正排出シールの貼付の出現率が高い地域だとか、そういった事務所のエリアがあるのかということも今後、研究していただけたらと思います。

会 長： 続きまして、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や社内での取組などについて報告いただきたいと思います。

初めに公栄運輸から報告をお願いいたします。

公栄運輸から「資料3-2」を基に、今後の対応等を報告

公栄運輸： 今回、市民アンケート調査の結果を拝見いたしまして、全体的な感想としましては一定の評価は頂いておりますが、他社と比較したときに、評価が悪い部分もありましたので、そこは真摯に受け止めこれから改善して高評価を得られるように努力して参りたいと思います。

個別の感想としまして、一定の評価は頂いていると思いますが、「収集漏れ、収集時間が遅い」に関しての評価が良くありませんでした。これは昨年、京都市からも御指摘をいただきまして、コロナ禍で急遽人員の配置を変更せざるをえなかったこと、その際のチェック機能がうまくいかなかった事例があり、このような結果になったことを反省しております。今現在はチェック機能を強化して、収集漏れ等に関しましては改善していると思います。

「通行の妨げや危険を感じたことがあるか。」が他社と比較して良くなかったことに関しましては、日頃から通行人や自動車、バイク、自転車に対して通行の妨げにならないように指導しておりますが、まだまだ通行される方々への配慮が足りなかったのではないかと考えております。

今後、従業員には今以上に周りの状況を確認、意識して、狭い道などでは、後続車があれば一旦作業を中断し、後続車を優先させるなど、余裕をもって収集作業にあたるように指導してまいります。挨拶に関しては、日々、市民と会った時は大きな声で挨拶をするよう指導しており、もう少し評価が得られると思っておりましたので、残念な結果でした。評価を真摯に受け止めて、従業員にはもっと大きな声で挨拶するよう指導してまいりたいと思います。

防鳥用ネットに関しては概ね評価していただいておりますが、あまりできていないが12.6%と評価が良くないところがありましたので、以前から朝礼時に防鳥用ネットの扱いに関しては注意喚起を行っておりますが、さらに個人レベルの意識を高めて改善して参りたいと思います。

「収集全般について満足しているか。」に関しては90%程度の評価を頂いておりますが、今回の対象事業者の中では低評価であったため、今回の結果を会社全体で真摯に受け止め、収集業務体制を見直し改善していくよう努力し、安心、安全、親切、丁寧な業務を遂行できるよう心掛けて、次回は高評価をいただけるようにしてまいります。

会 長： ありがとうございます。

それでは、公栄運輸からの報告について、何か御意見・御質問はありますでしょうか。

委員： 前提として教えていただきたいのが、資料3-1にあるセルフチェック項目について、事業者はアンケート調査結果を知った上で入力されているのか、知らない状態で入力されているのか教えていただきたいと思います。

また、厳しいことを言うかもしれませんが、「反省して今後に活かします」と言われた項目が、セルフチェックでは満点評価されているということについて、自己評価は満点ですが、市民からの結果は厳しい反応が出たとのことで、この乖離は今後必ず埋めていく必要があると思います。

セルフチェックの時系列的なタイミングと、自己評価的には出来ているつもりだが、実際の評価としてはできていなかったことに対する、今後の改善をどのようにされるのか2点お伺いします。

事務局： セルフチェックのタイミングにつきましては、毎月、セルフチェックシートを御提出していただいております。セルフチェックシートの年間平均値をここに記載しています。来年度、直営の評価の仕方を変更する部分もありますので、セルフチェックのあり方そのものに関しても、見直しが必要であると考えています。

公栄運輸： セルフチェックではできていると思っておりましたが、実際には評価いただけなかったということで、今後、これも踏まえてセルフチェックを行い、あわせて高い評価もいただけるように改善に努めてまいります。

会長： セルフチェックは、できたと思ったからできていたと言っていると思いますが、市民との乖離があったところについては、原因の分析をしていただければと思います。市民アンケートの評価にあわせてセルフチェックを回答してしまうと、意味もなくなってくるので、是非そのような形で活用していただきたいというふうに思います。

会長： 続きまして関厚運輸から報告をお願いいたします。

関厚運輸から「資料3-2」を基に、今後の対応等を報告

関厚運輸： アンケートの回答結果を拝見させていただき、その結果をもとに感想と今後の取組についてお話をさせていただきます。

まずは収集全般、マナー等については高い評価をいただき作業員の励みになり

ありがたく思います。この業務は評価されることがなかなかございませんので、こういった取組で作業員のモチベーションがより高まるように思います。

そして、運転に関しましても高い評価をしていただきありがとうございます。

引き続き、安心を心掛け、この評価に慢心することなく、高品質なサービスを心掛けてまいります。

しかし悪いと御指摘を受けていることも事実であり、不適正シールの貼り方については、4月からのプラスチック類の排出方法が大幅に変わることもあり作業員一同今後も指導、教育を怠らず進めていきます。

運転に関しましては危険運転、スピードの出しすぎなどの御指摘をいただきました。特に子どもの飛び出しが多い、住宅地でのスピードに関しては十分に注意し、安心安全な作業を心掛けていきたいと思っております。こういった御指摘いただいた結果は、朝礼や、デジタコ、ドライブレコーダーを用いた月1回の安全講習等でフィードバックし、作業員全体で周知し今後活かせるように努力してまいります。

今後も安全第一の作業に取り組み高評価を維持できるように取り組んでまいりますので、御指導、御鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

会 長： それでは、関厚運輸からの報告について、何か御意見・御質問はありますでしょうか。

会 長： 特にないようですので、最後に京和産業から報告をお願いいたします。

京和産業から「資料3-2」を基に、今後の対応等を報告

京和産業： 今回、京都市ごみ収集業務評価推進会議でのアンケートを通して、弊社取組内容において、いろいろな視点から評価していただき、出来ていなかったことに関しては、今一度、業務従事者全体、ひとつひとつの項目について意見を聞く機会を持つ事が出来ました。

また市民目線での評価において至らなかった事を踏まえ、個人の研鑽に役立つきっかけになったこと、貴重な意見をいただき、改めて各々の問題点を見直すことが出来ました。

特に今回の評価の中で、なぜ丁寧できれいな作業が出来なかったのかの評価に関してですが、時間に余裕がなく、丁寧な作業が行えない状況が一部あり、どうしても時間がかかる地域については、まち美化事務所との連携を踏まえた上で、コース変更等も視野に入れ、丁寧な収集作業を行えるよう工夫に努めていきます。

また、取残しが多いポイントなどについては、従事者全員で共有することで再発の防止に努めていきます。安全運転に関しての評価では住宅街での走行や見えに

くい交差点等、常に危険予知をもって今一度、焦らない気持ちで作業に当たるよう運転手と収集員がお互い声をかけ従事することの重要性、安全運転及び安全作業への意識の向上を図ることが出来ました。作業従事者管理体制に関して、出庫前は一人ひとりの健康状態を確認し、声かけをしたうえで送り出しているほか、終了時にも必ず全員と会話をすることで、作業状況の確認を行い、問題点等の報告があった場合はその日のうちに解決できるよう、取残し等のチェックポイントを従業員全体で共有し、次回の収集時に役立てるよう心掛けています。これらのことを従事者全員で話し合い、共有することで、管理職、従業員一同、初心に戻り、ひとつひとつ改善し、継続して今後の業務に活かしていきたいと思っております。本日は、本当に有難うございました。

会 長： それでは、京和産業からの報告について、何か御意見・御質問はありますでしょうか。

委 員： 資料3-2質問9に関して、京和産業が今後の対応とされている、「どうしても収集に時間がかかる地域は、まち美化事務所との連携を踏まえた上でコース変更等も視野に入れ、丁寧な収集作業を行えるよう工夫に努める」とのことですが、早急にまち美化事務所と連携し、対応する必要がある項目だと思いました。

会 長： 時間がどうしてもかかる地域についてはコース変更等を含めて対応するということですが、まち美化事務所ともコミュニケーションは取れているということでしょうか。

事務局： 収集時間帯や収集コースにつきましては、各まち美化事務所とその配車先の事業者の間で意見交換会、連絡調整会を開催し、その場で課題のある点については情報共有しながら、改善を進めているというところでございます。今回、まち美化事務所の統合もございまして、京和産業は一部そういった区域も担当していただきましたが、適宜修正することで改善に努めており、今後に向けましても、プラスチック製品の分別回収を開始するところですので、そういったことも含めて、コースの見直しも、進めさせていただきたいと思えます。

会 長： 続きまして、議題4「令和4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： 事務局から説明のありました議題4「令和4年度の業務履行に対する評価及び意見に向けて」について、御意見をうかがいたいと思います。何か御意見はありますでしょうか。

委 員： スキル教育システムについてですが、P D C Aサイクルを回していくという話だと思いますが、これに対して市はどのように関与されるのか、どのような連携を図っていかれるのか知りたいと思いました。

事務局： スキル教育システムについて、この2月に制度設計されたところで、本市としての具体的な対応方針などは決まっておりませんが、本システムは、報告・相談を通じて運用状況の客観的な分析や評価につなげていこうとするもので、本市としても、こういった事業者の取組について、より良いものとなるように取り組めないかと思っているところでございます。

また、本会議の市民アンケートは、市民の皆様の御意見をいただく、貴重な機会でございますので、そういった点も踏まえ、検討していきたいと思っております。市民の皆様喜んでもらえるようなサービスの向上という観点で、お手伝いできないかと考えているところでございます。

委 員： 積極的に関与していただき、今回のアンケート調査の結果内容がよくなるような、教育プログラムを作成していただくことが、京都市としてもいいのかなと思います。市と協同組合で同じ方向性を見ていただいていると思いますが、どのような教育プログラムが望ましいかなど、市と協同組合と一緒に考えるような仕組みになればいいかなと思います。今後の発展を願っています。

事務局： 我々もしっかりと取り組んでいきたいと思っています。求められるスキルレベルと現状のスキルレベルのギャップを把握して、次の改善に繋げていくという主旨ですので、こういった分析がしっかりと進むように、我々も検討して実施していきたいと思っています。

会 長： ある意味で、この評価推進会議の活動がP D C AサイクルのCに組み込まれていると思います。一方で、我々だけがチェックするだけではなくて、例えば、質問アンケート項目についても、事業者からも、こうしたほうが良いなどの提案も出てくるかもしれませんので、連動して進めていくことが必要だと思います。合わせて、この評価推進会議での議論が、事業者へのポジティブなフィードバックとなると考えられます。

会 長： 私からも2点ほど申し上げます。

1点目ですが、委託化の推進ということで、京都市は順調に委託化を進めてきたわけですが、非常に良い形で公民の連携が進んできたのかなというふうに思います。一方で、委託化によりコストを安くするという視点だけではなく、民間と公共の役割分担をどうするかという観点から考えることも重要だと思います。中長期的に持続可能な形で委託化を進めていただきたいと思います。

また、直営についても今後は、各まち美化事務所ごとに評価をされる予定ということで、今後、地域との連携がますます重要になってくるかと思えます。

2点目ですが、来年度からの新しい取組として、直営の個別評価を実施される予定と御報告がございました。また、プラスチック製品の分別回収の開始に伴い、スタート時はかなり混乱するのではないかなと思いますが、いかがでしょうか。

事務局： プラスチック製品の分別回収の開始について、現在周知に努めているところですが、4月以降も引き続き、地域に入っての説明や様々なツールを使用して周知することで展開してまいります。よろしくをお願いします。

会 長： 単純にプラスチックごみが増えるということですが、収集コースや収集時間に関して、大幅に変更する必要はございませんか。

事務局： 現状の収集体制で収集可能と見込んでおります。

会 長： 大型ごみのインターネットについても大きな混乱はなさそうでしょうか。

事務局： 大型ごみのインターネット受付につきまして、他都市でもかなり広まっている取組でございますので、本市としても、他都市の運用実績のあるものを利用し、京都市仕様にカスタマイズすることで展開していこうと考えております。

より多くの市民の方で利用が進むよう、現在、詳細を詰めているところでございます。

会 長： ありがとうございます。他に、御意見などございませんでしょうか。

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、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。

会 長： これでは本日予定しておりました議題はすべて終了いたしました。
御意見もないようですので、進行を事務局にお返ししたいと思います。

○閉会

事務局： 本日は長時間の御審議ありがとうございました。
先ほど、会長からも御説明いただきましたとおり、本日の議論を踏まえ、令和4年度の評価及び意見書として取りまとめてさせていただきます、後日、HPにて公開させていただきます。
本日はどうもありがとうございました。