

(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	53.6%	42.7%	2.1%	0.8%	0.8%	0.0%
	公栄運輸	55.0%	41.9%	0.9%	2.2%	0.0%	0.0%
	関厚運輸	68.1%	30.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.4%
	京和産業	50.5%	45.6%	2.7%	0.5%	0.5%	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	65.0%	21.5%	10.1%	1.6%	1.1%	0.8%
	公栄運輸	69.0%	20.1%	9.2%	0.4%	1.3%	0.0%
	関厚運輸	69.0%	20.2%	9.9%	0.0%	0.5%	0.5%
	京和産業	62.6%	22.5%	10.4%	1.1%	3.3%	0.0%
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	63.5%	21.6%	12.2%	2.7%	0.0%	0.0%
	公栄運輸	59.1%	22.7%	13.6%	4.5%	0.0%	0.0%
	関厚運輸	66.7%	23.8%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%
	京和産業	76.2%	9.5%	4.8%	0.0%	9.5%	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	50.3%	27.3%	19.0%	3.4%		
	公栄運輸	55.7%	26.4%	17.0%	0.9%		
	関厚運輸	58.2%	22.4%	15.3%	4.1%		
	京和産業	37.3%	38.7%	22.7%	1.3%		
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	62.2%	2.4%	32.3%	3.0%		
	公栄運輸	74.6%	3.4%	20.3%	1.7%		
	関厚運輸	71.9%	5.3%	21.1%	1.8%		
	京和産業	64.3%	0.0%	32.1%	3.6%		
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	53.6%	33.8%	6.0%	0.5%	3.8%	2.4%
	公栄運輸	45.9%	37.1%	9.2%	0.0%	5.7%	2.2%
	関厚運輸	63.4%	31.0%	1.9%	0.5%	1.4%	1.9%
	京和産業	51.1%	35.7%	2.7%	0.5%	6.6%	3.3%
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	47.9%	39.1%	2.8%	0.3%	8.4%	1.4%
	公栄運輸	41.5%	43.2%	2.6%	0.0%	11.8%	0.9%
	関厚運輸	54.5%	35.7%	0.5%	0.0%	8.9%	0.5%
	京和産業	39.6%	40.7%	1.6%	1.1%	16.5%	0.5%
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	44.2%	36.4%	10.3%	1.6%	6.9%	0.6%
	公栄運輸	44.5%	36.7%	7.4%	1.3%	9.2%	0.9%
	関厚運輸	49.8%	38.0%	8.5%	0.9%	2.8%	0.0%
	京和産業	43.4%	33.0%	11.5%	1.6%	10.4%	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	あまり 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	12.3%	16.1%	21.3%	16.4%	31.7%	2.2%
	公栄運輸	10.5%	18.3%	21.0%	17.5%	31.9%	0.9%
	関厚運輸	16.0%	19.2%	17.4%	12.2%	33.8%	1.4%
	京和産業	8.8%	14.8%	18.1%	16.5%	41.2%	0.5%
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	あまり できていない	できていない	分からない	無回答
	直営	37.0%	40.2%	7.3%	6.0%	9.1%	0.5%
	公栄運輸	36.9%	41.4%	12.6%	1.8%	7.2%	0.0%
	関厚運輸	48.7%	42.2%	1.3%	1.3%	4.5%	1.9%
	京和産業	47.5%	33.1%	3.4%	2.5%	11.9%	1.7%
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	あまり 満足していない	満足していない	無回答	
	直営	29.7%	65.1%	3.0%	1.1%	1.1%	
	公栄運輸	21.4%	69.0%	7.0%	0.9%	1.7%	
	関厚運輸	30.5%	63.8%	3.3%	0.9%	1.4%	
	京和産業	25.8%	65.4%	4.9%	1.6%	2.2%	

2 市民アンケート結果とセルフチェック結果の比較

アンケート設問内容 (基本項目)		アンケート調査結果				セルフチェック項目 (基本項目)		セルフチェック結果 (3. できている～ 0. できていない)		備考（分析）		今後の取組	
			(3年度)※	(4年度)									
（設問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	直営 公栄 関厚 京和	98% 97% 97%	96% 97% 96%	収集中、ごみが散乱しないよう注意 しているか。		直営 公栄 関厚 京和	3.0 3.0 2.7 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、収集作業は「きれいにできている」・「おおむねできている」という回答が96％以上を占めていることから、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、今後も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	直営 公栄 関厚 京和	86% 88% 88%	87% 89% 89%	収集漏れののないよう収集されている か。		直営 公栄 関厚 京和	3.0 3.0 3.0 3.0	セルフチェックでは、いずれも、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85％以上と高い評価となった。 また、設問6の副問から、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82％近くを占めており、収集漏れの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、今後も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） ごみの排出場所において、不適正に 排出されたごみ袋に啓発シールが 貼ってあったか。		貼ってある	直営 <										

※ 委託事業者分については、令和2年度から、評価対象事業者を毎年変更することとしたため、委託全体を評価した直近の令和元年度のアンケート調査結果を使用。

市民アンケート調査の結果を踏まえた直営及び各委託事業者の自己評価等について

1 直営の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。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、引き続き安全な収集業務を維持するよう心掛ける必要があると考えている。

一方、啓発シールの貼付や声かけ・あいさつについては、全体的に低い評価となっており、また、カラスネットの片付けについては、委託事業者と比較して低い評価であった。市民サービスの向上につながるよう、改めて意識を高めていく必要がある。

（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。

低い評価となった声かけやあいさつについては、職員があいさつをしているつもりでも、市民の方との距離感やパッカー車の騒音などにより、伝わっていない場合もあると考えられる。一方で、作業中の慌ただしい中でも、しっかりと対応することが重要であることから、定期的に行う意見交換会の場や、市民対応研修などで、本評価結果の活用などにより、声掛けやあいさつの必要性について、改めて認識を深めるとともに、今後の改善に向けてどのような取組が実施できるのかを検討しながら、実施につなげる。

また、啓発シールの貼付やカラスネットの片付けについても、より丁寧な作業が必要であると考えられるため、職員間での意識改革を行い、更なる改善に努めていく。

2 各委託事業者の評価について

（１）各委託事業者の概要

事業者情報（令和４年１２月現在）

	従業員数	契約台数
公栄運輸	８２人	委託１９台
関厚運輸	４２人	委託１１台
京和産業	４５人	委託４台

配車台数（令和４年１２月時点）

	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計
公栄運輸	０	０	７	７	３	２	１９
関厚運輸	０	１１	０	０	０	０	１１
京和産業	０	０	１	２	０	１	４
計	０	１１	８	９	３	３	３４

(2) 市民アンケート調査の配布先及び配布数

	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計	回答数	回答率
公栄運輸	0	0	125	125	125	125	500	229	45.8%
関厚運輸	0	500	0	0	0	0	500	213	42.6%
京和産業	0	0	167	167	0	166	500	182	36.4%
(参考) 直営	250	250	250	250	250	250	1,500	634	42.3%
計	250	750	542	542	375	541	3,000	1,258	41.9%

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	ほとんどできている	できていない	分からない	無回答	回答数(参考)
公栄運輸	55.0%	41.9%	0.9%	2.2%	0.0%	0.0%	229
関厚産業	68.1%	30.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.4%	213
京和産業	50.5%	45.6%	2.7%	0.5%	0.5%	0.0%	182
(参考) 直営	53.6%	42.7%	2.1%	0.8%	0.8%	0.0%	634

公栄運輸
○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
常日頃から散らかっているごみがあれば掃除をして綺麗にするように指導している中、一定の評価は頂いているが、他社と比べて満足できる数字ではないと評価する。
○今後の対応（改善策等）
市民から高評価を頂けるように今後も従業員に対して、収集する前よりも綺麗な状態にするよう美化意識を高め、業務にあたるよう指導していく。

関厚運輸
○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
散らかったごみはちりとり等で清掃し、積み込む際にはごみがこぼれないよう注意を払っている。自社だけでなく、他社も高い評価を受けており、京都市全体としてきれいに作業していると感じる。
○今後の対応（改善策等）
過去に収集車両から汚水が漏れてしまい、市民から指摘を受けたことがあるため、その点には注意する必要がある。

京和産業
○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
どうしても収集に時間がかかる地域があり、焦りなどにより余裕がなくなって丁寧な作業が少し疎かになる場合があると考えられる。
○今後の対応（改善策等）
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、収集作業時間短縮化を目指し、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。

(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)
公栄運輸	69.0%	20.1%	9.2%	0.4%	1.3%	0.0%	229
関厚運輸	69.0%	20.2%	9.9%	0.0%	0.5%	0.5%	213
京和産業	62.6%	22.5%	10.4%	1.1%	3.3%	0.0%	182
(参考) 直営	65.0%	21.5%	10.1%	1.6%	1.1%	0.8%	634

(「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)
公栄運輸	59.1%	22.7%	13.6%	4.5%	0.0%	0.0%	22
関厚運輸	66.7%	23.8%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	21
京和産業	76.2%	9.5%	4.8%	0.0%	9.5%	0.0%	21
(参考) 直営	63.5%	21.6%	12.2%	2.7%	0.0%	0.0%	74

公栄運輸
○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
日頃から取り残しの無いように常に収集コース（地図）を何度も見るように意識をして収集業務を行うよう指導しているため、その点は評価につながっていると考えている。しかし、取残しに関してはコロナ等で急遽、人員の配置を変更せざるをえなかったことで、その際のチェック機能がうまくいかなかった事例もあり、評価が下がったと認識している。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、高評価を頂けるよう常に収集コースの確認と取残しのチェックを確実にし、ごみの見落としが無いよう見やすい地図の作成や従業員スキルアップをしていく。

関厚運輸
○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
特に各戸収集では見落としによる取残しの指摘を受けることがあり、改善すべき課題であると認識している。
○今後の対応（改善策等）
各戸収集に関して、運転手、作業員共々が十分に確認し、特に駐車している車両等の死角となる場所を把握しておくことにより、収集忘れがないよう対応する。

京和産業
○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
「ない」、「ほとんどない」、「時々ある」、「よくある」の評価が悪い評価であったものの、残っているごみの理由は「収集できないもの」の排出が多く、収集もれの割合が少なかった事は良かった。
○今後の対応（改善策等）
収集もれのないよう、ごみが見えにくい場所や不適正なごみが多く出る場所は、独自のマップを作製し、詳しい場所や注意点等を書き込み、作業員全員が共有し確実な収集作業を行えるよう努める。

(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)
公栄運輸	55.7%	26.4%	17.0%	0.9%	106
関厚運輸	58.2%	22.4%	15.3%	4.1%	98
京和産業	37.3%	38.7%	22.7%	1.3%	75
(参考) 直営	50.3%	27.3%	19.0%	3.4%	326

公栄運輸
○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
日頃から不適正排出があればシールを貼って残置し、貼らないで残置することはないように徹底している。貼っていない評価が26.4%と、少し多いように感じる。
○今後の対応（改善策等）
不適正ごみに対しては引き続きシールを貼るように徹底する。

関厚運輸
○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
不適正排出があればシールを貼るよう指導しているが、今一度、会社として、啓発シール貼付に関する作業員全体の意思統一をしていく必要がある。
○今後の対応（改善策等）
令和5年4月からのプラスチック製品の分別回収開始により、これまでとは排出方法が異なるため、新たな分別ルールに従業員がしっかりと理解するよう教育し、その上で不適正なものにはシールを貼付することを徹底する必要がある。

京和産業
○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
「貼ってある」が「貼ってない」の割合を上回っているが、シールを貼っていないごみは、後出しや午後からのプラごみが多く、貼らずに対応しているものを指摘いただいているものではないかと考える。
○今後の対応（改善策等）
不適正排出に関しては、適切な判断に努めているので、今後も講習などにより、知識の共有をし、適切な作業に努めていく。

(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)
公栄運輸	74.6%	3.4%	20.3%	1.7%	59
関厚運輸	71.9%	5.3%	21.1%	1.8%	57
京和産業	64.3%	0.0%	32.1%	3.6%	28
(参考) 直営	62.2%	2.4%	32.3%	3.0%	164

公栄運輸
○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
常にシールに内容を書くように指導している事と、シールが貼られて残置されているごみに関しても確認するように指導しており、その点が高評価につながっていると考え。
○今後の対応（改善策等）
引き続き高評価を頂けるように対応していく。

関厚運輸
○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
引き続き、常にシールに内容を書くことを指導し、作業員全体で意思の差が生じないようにする必要がある。
○今後の対応（改善策等）
今後も意識の共有を行い、適切な作業に努めていく。また、プラスチック製品の分別回収による排出の仕方の変更に対応していく必要があると考える。

京和産業
○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
不適正排出に対して正確な判断ができ、確実に理由が書けているようであるため、今後も継続できるよう指導する。
○今後の対応（改善策等）
良い評価を頂いているため、今後も講習などにより、知識の共有をし、適切な作業に努めていく。

(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)
公栄運輸	45.9%	37.1%	9.2%	0.0%	5.7%	2.2%	229
関厚運輸	63.4%	31.0%	1.9%	0.5%	1.4%	1.9%	213
京和産業	51.1%	35.7%	2.7%	0.5%	6.6%	3.3%	182
(参考) 直営	53.6%	33.8%	6.0%	0.5%	3.8%	2.4%	634

公栄運輸
○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
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いるが、評価が低かったことに関しては、通行される方々への配慮が足りなかったと感じる。従業員が周りの状況を見渡すだけの余裕が不足していることで発生していると考えられる。
○今後の対応（改善策等）
狭い道などでは、後続車があれば一旦収集を中断し、後続車を優先させることなどを指導しているが、さらに周りの確認を意識し、余裕をもって収集作業にあたるよう改めて指導していく。

関厚運輸
○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
基本的には慌て作業をせず、丁寧な作業を心掛けているが、住宅街や狭い道ではどうしても後続車を優先できない時がある。そういった際は市民に迷惑をかけてしまう場面もあるが、決して作業だけを優先するのではなく、周囲にも気配りをする必要がある。
○今後の対応（改善策等）
安全作業、安全運転を第一に考え、事故やトラブルゼロを目標にしていく。また、定期的に安全講習等を行い、バックアップをする必要がある。

京和産業
○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
収集場所により、作業中に通行の妨げになる時は一定数あるが、出来る限り速やかに移動するよう心掛けている。どうしても離合出来ない道路での収集時には、手をあげ、収集後にあいさつをし作業にあたっている。
○今後の対応（改善策等）
少しでも時間をかけて作業を行える地域の収集場所（コース）は掃除等を含め、丁寧に収集作業をしているが、離合出来ない狭い道での作業は、車両の停車位置等を再検討し、丁寧な収集作業を行うよう指導していく。

(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)
公栄運輸	41.5%	43.2%	2.6%	0.0%	11.8%	0.9%	229
関厚運輸	54.5%	35.7%	0.5%	0.0%	8.9%	0.5%	213
京和産業	39.6%	40.7%	1.6%	1.1%	16.5%	0.5%	182
(参考) 直営	47.9%	39.1%	2.8%	0.3%	8.4%	1.4%	634

公栄運輸

○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

常にごみを掃除する、カラスネットを丁寧に片付けるなどの指導をしており、現場でもカラスネットの扱い等には注意しながら収集にあたっているため、一定の評価は頂けていると感じる。

○今後の対応（改善策等）

引き続き丁寧な作業に重点を置き、苦情のないより良い市民サービスにつながるよう徹底していく。

関厚運輸

○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

概ねできていると考えるが、悪い理由としてごみを放り投げていることや、カラスネットを道路の端によせていないことの指摘があったため、その点については改善が必要である。

○今後の対応（改善策等）

朝礼等の場で周知することにより、より丁寧な作業につなげていく。

京和産業

○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

「良い」、「おおむね良い」が最も低い評価だったが、収集地域（コース）によっては時間に余裕がなく、丁寧な収集作業が行えない状況が一部あり、今後の課題となっている。

○今後の対応（改善策等）

少しでも時間をかけて行える収集地域（コース）では、これまでどおり丁寧に作業を行い、どうしても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。

(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委託事業者（直営）の評価になるとはいいきれない。

(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)
公栄運輸	44.5%	36.7%	7.4%	1.3%	9.2%	0.9%	229
関厚運輸	49.8%	38.0%	8.5%	0.9%	2.8%	0.0%	213
京和産業	43.4%	33.0%	11.5%	1.6%	10.4%	0.0%	182
(参考) 直営	44.2%	36.4%	10.3%	1.6%	6.9%	0.6%	634

公栄運輸
○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
日頃から無理な追い越しや車線変更に関しては厳しく指導している。スピードに対しても幹線道路では50km以下の走行、生活道路では制限速度の厳守を指導し、デジタコ等でのチェックも実施しているため、一定の評価は頂けたと考える。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、運転手には無理な追い越し、車線変更、スピードに関しての注意喚起を行い、安全運転に努めるよう指導していく。常にデジタコやドライブレコーダーでのチェックを行い、高評価を頂けるよう努めていく。

関厚運輸
○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
高い評価を受けているが、引き続き安全運転を基本としてマナー向上（譲り運転、あいさつ等）に努める必要がある。 なお、作業員と運転手の連携、声掛けは十分にできていると感じる。
○今後の対応（改善策等）
過去にあおり運転を指摘されたことがあり、運転手本人にはその気がなくても、パッカー車の特性（大きさ、音、圧迫感）で誤解させる部分があるため、乗用車以上の車間距離を保つての運転を心掛ける必要がある。

京和産業
○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
時間に追われ、慣れた収集場所でのスピードの出し過ぎや車線変更をしたことがあると言う運転手がいたことも事実であり、午前収集などの焦りにより、少しずつ安全運転への意識がずれてきているように感じる。運行管理の観点からも今一度、管理体制を再構築していく必要がある。
○今後の対応（改善策等）
デジタルタコグラフの検証やドライブレコーダーを共有し、数値だけでは確認しにくい部分についても、今後、様々な視点から安全確認をしていく必要がある。また、実際にスピードの出し過ぎやその他苦情があった場所は、独自ルートマップに落とし込み、運転手自身に安全運転確認をするよう再度促していく。今後、実際のルートをパトロールし、危険予知が出来る事や安全確認の必要性を検証し、収集業務に生かしていく。

(8) 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。」
(回答割合)

	している	おおむね している	あまり 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)
公栄運輸	10.5%	18.3%	21.0%	17.5%	31.9%	0.9%	229
関厚運輸	16.0%	19.2%	17.4%	12.2%	33.8%	1.4%	213
京和産業	8.8%	14.8%	18.1%	16.5%	41.2%	0.5%	182
(参考) 直営	12.3%	16.1%	21.3%	16.4%	31.7%	2.2%	634

公栄運輸
○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
日頃から従業員には市民と出会ったら、大きな声であいさつをするように指導している。もう少し評価を得られると思っていただけに残念であった。
○今後の対応（改善策等）
評価を真摯に受け止め、従業員にもっと大きな声であいさつするように指導を行う。次回、評価して頂くときには高評価を得られるよう努めていく。

関厚運輸
○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
誰もいない定点ではあいさつをする場面がないため、作業員に会ったことがないとの意見が多くなった。あいさつ、声掛け等は市民とのコミュニケーションの基本となることであり、その場を通じて、要望や疑問点等が発見できると考える。定点でお会いする市民とはい関係性を結んでおきたい。
○今後の対応（改善策等）
声掛け等のあいさつはコミュニケーションの基本であり、社会人として当たり前であるため、引き続き日々実践していく必要がある。

京和産業
○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
住宅街等で住民に会ったときは、必ず声掛けやあいさつをしているが、作業時は人通りも少なく、歩行者と対面することは極めて少ないものとなっている。作業状況をドライブレコーダーで確認することもあるが、街中では自転車やバイク等が多く、声掛け出来る状況ではない事が多いと考える。
○今後の対応（改善策等）
あいさつをする機会は少なくとも、出来るだけはっきりと声を出し、相手の方を見てあいさつを行うよう心掛けていく。

(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	あまりできていない	できていない	分からない	無回答	回答数 (参考)
公栄運輸	36.9%	41.4%	12.6%	1.8%	7.2%	0.0%	111
関厚運輸	48.7%	42.2%	1.3%	1.3%	4.5%	1.9%	154
京和産業	47.5%	33.1%	3.4%	2.5%	11.9%	1.7%	118
(参考) 直営	37.0%	40.2%	7.3%	6.0%	9.1%	0.5%	386

公栄運輸
○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
毎日のように朝礼でカラスネットの置き方や扱いに関しての注意喚起、指導をしているが、高評価を頂けなかったことに対し、真摯に受け止め改善するように指導していく。
○今後の対応（改善策等）
毎朝の朝礼時にカラスネットの扱いに関しての注意喚起を行い、個人レベルの意識を高めよう指導する。苦情があれば収集コースの地図に注意を書き込むなど、改善に努めていく。

関厚運輸
○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
カラスネットについて、片付けは概ねできているものと考えているが、定点ごとの指示がある場所については従業員が変更となった場合でも、抜け落ちが無いよう、朝の個別ミーティング等で確認し、作業に怠りが生じないよう注意している。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットについて、作業後、自社でパトロールしている際も特段散らかっている場所はない。引き続き、散らかっていることがあれば指導をしていく。

京和産業
○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
住宅街でのカラスネットの対応はかなり注意し、概ね出来ていると思われるが、車の通行量の多いところでは出来ていない点もあったものと考えている。注意を受けた場所には一層の注意が必要だと考えている。
○今後の対応（改善策等）
歩行者や自動車の通行量の多い区域での作業には、特に注意を払い、歩行者目線で作業に当たるよう心掛ける。

(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	あまり満足していない	満足していない	無回答	回答数 (参考)
公栄運輸	21.4%	69.0%	7.0%	0.9%	1.7%	229
関厚運輸	30.5%	63.8%	3.3%	0.9%	1.4%	213
京和産業	25.8%	65.4%	4.9%	1.6%	2.2%	182
(参考) 直営	29.7%	65.1%	3.0%	1.1%	1.1%	634

公栄運輸
○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
常に市民から満足していただける収集業務を心掛けており、90%の評価は頂いているが、対象事業者の中では低評価であったため、評価を真摯に受け止める必要がある。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットの取扱いや収集後の掃除、運転マナー等、収集業務における基本的な事を再度、社内全体で確認し、市民に満足していただけるよう改善に努めていく。

関厚運輸
○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
高い評価をいただいているが、満足していないと感じる方も一定数存在するため、評価を真摯に受け止め、さらに満足度を上げられるよう努めていく必要がある。
○今後の対応（改善策等）
満足していただけていない収集場所では、声掛けやあいさつがより大切になると考える。コミュニケーションの面で、引き続き従業員全体の意識向上に取り組んでいく。

京和産業
○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
概ね高い評価をいただいている中、自社としては、収集に時間を要する地域でも丁寧に収集作業を行う必要がある点や、観光シーズンの渋滞状況、行事等による交通への影響に対応しきれなかった部分が、今後の課題として挙げられる。
○今後の対応（改善策等）
あらかじめ予想出来る事には早期に取り組み、これまでに対応出来なかった項目を1つでも減らし、何事にも余裕をもって対応に当たることによって安全・丁寧な収集につながると考えるため、より市民に満足していただけるよう改善に努めていく。

(1 1) 市民アンケート調査結果全体を通した意見及び今後の対応

公栄運輸	
○市民アンケート調査結果全体を通した意見及び今後の対応	
アンケート結果に対して、もう少し高い評価を得られると想定していた。一定の評価は頂いている中、通行の妨げになっていることや、収集作業の丁寧さなどの項目で、低評価の部分もあり、会社としては全ての項目に対して満足していただけるよう、改善すべき点は改善し、現状評価して頂いている項目は100%に近づけるよう会社全体で努力していく。	
関厚運輸	
○市民アンケート調査結果全体を通した意見及び今後の対応	
・令和5年4月から開始するプラスチック製品の分別回収に向けて、新たな分別ルールを従業員全員がしっかりと理解するよう教育していく。 ・全体的に高く評価されていたが、すべての市民の意見が反映されている訳ではないため、引き続き安全運転、安全作業を徹底する。日々、業務をこなしているが成果を実感できない業務であるため、市民アンケート結果と、いただいたご意見を励みにしながら反省すべき点は反省して今後に活かしていきたい。	
京和産業	
○市民アンケート調査結果全体を通した意見及び今後の対応	
今一度初心に戻り、従業員の意見をしっかりと聞きながら慌てずに確実な作業を目指し、丁寧に取り組む必要がある。 また、運転マナーに関しては、効率的な作業を実施しながら、歩行者等の市民目線での安全運転を心掛けたい。特に住宅街での運転マナーについては、改めて見直すべき点を社内で共有し、全従業員に浸透させていく。	

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
公栄運輸	日本社会全体で人手不足と言われ、中でも運転手不足が際立っており、資金力のある大手企業などに流れていると考える。弊社でも賃金を上げて人材確保に努めているが、運転手に関しても収集作業員から運転手を育てて補っており、現状の物価高、人件費の高騰で益々厳しい状況が続くと想定している。安定した業務を履行するためには、従業員が働きやすい環境を提供するなどの企業努力は必要だが、業務委託料の引上げも検討いただきたい。
関厚運輸	日々の業務は変化のないところが多く、問題が起こった時には、以前から水面下で問題になっているケースが多い。その中で、日々周りに気を配り、問題を察知することが肝心であると考えている。肉体労働であるため、ラジオ体操で、怪我予防に努め、かつ市民とのコミュニケーションの向上、具体的にはあいさつ、声掛けは必要であると考え、先輩社員が率先して実践し、会社全体で盛り上げていくことが大事である。
京和産業	収集体制としては、各コースの運転手及び作業員の固定化を基本とし、出来るだけ同コースを回ることによって現場の状況を把握し、安全で確実な作業を第一に考え、無理と無駄のない効率的な収集を心掛けている。また、少しでも体調の悪い作業員等が出た際は、作業直前であっても常に複数の予備人員を配置して対応にあたるなど、コロナの対応時には、運転手及び作業員すべてを変更しても対応出来るよう常日頃から、コース等を熟知し、対応出来るようにしている。

(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
公栄運輸	安心安全の確保、親切、丁寧な業務をするために、弊社ではゆっくりと作業をするように心掛けるよう指導している。燃やすごみの午前収集の枠組みの中で交通事情などにより、午前収集がギリギリになると考えると、どうしても収集作業を急ぐ傾向にある。その為、安心安全、親切、丁寧な作業も、疎かになってしまうと考える。午前収集も市民サービスではあるが、それよりも安心安全、親切、丁寧を優先しゆっくりと作業をするよう引き続き指導していく。
関厚運輸	安心安全の確保は、慌て作業をさせず、ゆとりをもって作業をさせることだと考えている。教育に関しては、一人ひとりの人間性がある中で、例えば、あいさつをしない作業員がいた場合、「恥ずかしいからしないのか」、「する必要を感じないのか」、「単純に声が小さいからなのか」など、その人に合った教育をするように思考している。
京和産業	安全作業に関しては、新人教育時から車両操作マニュアル、収集マニュアルを徹底し、特に住宅街での各戸収集等は、作業員一人ひとりが慌てず確実に出されたごみを収集するよう指導している。また、安全運転に関しては、デジタルタコグラフの総合評価を毎日作業後に確認し、総合評価が低くなった箇所等も検証することで次の日の作業に生かすよう心掛けている。

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
公栄運輸	ごみの取り残しの苦情に関しては、該当する班に連絡をし、現場の確認をするようにしている。わかりにくい場所や物の陰に隠れている場合などは、収集地図に明記するなどの対策を講じている。カラスネットの苦情についても同様の対策をしている。
関厚運輸	割り込みや乱暴な運転など、ドライブレコーダーやデジタコで確認できるものはその都度検証し、運転手に指導を行っている。その後、全体に周知し、再発防止に努める。ごみの取り忘れ等は検証できないケースもあることから、度々続くようであれば指導を行う。苦情の中には、市民の誤解や行き違い等もある中、できる限り誠意をもって対応するよう努めている。
京和産業	カラスネットが車椅子の通行を妨げるなど、一度注意を受けた箇所に関しては、次回の作業に当たるまでに作業員と会社で共有することにより、「注意マップ」を作製し、次回の作業に繋げるよう心掛けている。過去、通学路等での走行時に、急発進や横断歩道等での右左折時のスピードの出すぎによる注意を受けたことがあり、特に通学路等の走行には今一度注意と安全確認をするよう心掛けている。また、複数回の注意を受けた運転手は、作業終了時に作業従事者と一緒にドライブレコーダーを確認し、運転手の癖も検証することで注意を促し、次回以降の安全運転に繋げるようにしている。

(3) その他（社会貢献への取組など）

	取組内容
公栄運輸	・平成15年から約20年間、毎月第2水曜日に会社周辺の歩道を約2キロ、従業員が清掃活動をしている。 ・弊社がリーダーとなり学生や他の企業と共同で、幼児を対象とした環境教育紙芝居を製作し、地元の保育園や環境イベントで紙芝居の実演などを行っている。
関厚運輸	I O Sを通じての環境負荷低減活動や組合を通じてのボランティア活動を実施している。
京和産業	KES 環境宣言の今年度目標である、省エネルギー化（電気量削減）、省資源化（ガス使用量・再生紙等の使用）を目標とし、以前から継続している緑化活動を実施し、個人レベルでもマイバッグ袋の使用やマイボトルの使用、休日は出来るだけマイカーの使用を控えるなど、公共交通機関の利用と健康のための歩行を心掛けている。また、家族構成の変化により食品ロスにも心掛け、必要最小限の買い物にとどめるよう取り組んでいる。