

## 直営及び委託事業者の評価について

### 1 「京都市ごみ収集業務評価推進会議」の目的・役割について

「京都市ごみ収集業務評価推進会議」（以下「評価推進会議」という。）は、本市のごみ収集業務について、市民の皆様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、家庭から排出されるごみの収集という市民生活に大変関わりの深い業務を、市民の感覚で評価、点検する、いわゆる「PLAN（プラン）」・「DO（ドゥ）」・「CHECK（チェック）」・「ACTION（アクション）」、PDCAの業務改善サイクルの「CHECK（チェック）」の部分を担当している。

### 2 評価方法について

市内全域 3, 0 0 0 世帯を対象とした市民アンケートを用いて評価を実施。また、今年度から、委託事業者の個別評価（令和 2 年度から実施）と併せ、直営のまち美化事務所ごとの個別評価も実施し、更なる市民サービスの向上につなげる。

### 3 「評価推進会議」の進め方

年度 1 回目 京都市ごみ収集業務評価推進会議（夏頃）

- ・取組状況の報告
- ・アンケート項目等の確認
- ・評価対象となるまち美化事務所及び委託事業者の紹介



アンケートの実施

- ・結果の集計及び分析



年度 2 回目 京都市ごみ収集業務評価推進会議（年度末頃）

- ・取組状況の報告
- ・アンケート結果の報告
- ・まち美化事務所及び委託事業者の個別評価の実施



今年度の業務履行に対する評価及び意見のまとめ

## 4 個別評価の実施について

### (1) 個別評価を行う趣旨

令和2年度から開始した委託事業者10社の個別評価については、昨年度をもって一巡した。しかしながら、本市としては、個別評価を行うことで各事業者が自らの業務を振り返ることができ、業務品質の維持向上に資するものと考えていることから、今年度以降も継続して委託事業者の個別評価を実施する。

一方、直営については、これまで直営全体としての評価を行ってきたが、ごみ収集業務の約7割を委託が担う現在においては、安定したごみ収集業務の遂行はもとより、分別啓発や資源循環の取組など、直営が担う様々な取組にもスポットを当てていくことが重要であると考え、新たにまち美化事務所の個別評価を実施し、直営職員が自らの業務を見つめ直す機会を設けることで、更なる市民サービス向上に努めていく。

### (2) 評価方法

市民アンケート調査の結果を踏まえ、評価対象のまち美化事務所及び委託事業者の自己評価や今後の対応等について、聴取を行う。

#### ア 直営の個別評価について

- 収集に関するアンケート項目を用いて評価を実施（これまでは、直営全体として実施。）
- 新設する項目（事務所及びエコまちステーションの利用満足度、まちかどの認知度）を用いて評価を実施

#### イ 委託事業者の個別評価について

- 収集に関するアンケート項目を用いて評価を実施
  - ※ スキル教育システムとの連携については次年度以降に検討
  - ・ 業務マニュアルの基盤となるテキストを作成。各社ごとに業務履行の上で重点的に取組む目標設定（8月上旬）を実施
  - ・ 各社が取組を開始してから一定期間が経過しないとアンケートには反映されないことから、今年度の会議では、スキル教育システムに基づく取組状況を報告することとし、システムと連携した評価は次年度以降に実施する。

### (3) 個別評価の実施計画

3年で全てのまち美化事務所（6事務所）及び委託事業者（10社）を評価することとし、年度ごとにまち美化事務所は2事務所、委託事業者は3～4社を対象とする。

また、各年度の評価対象は、次の点を考慮して表のとおりとする。

- ・ アンケートの信頼度を高めるため、評価対象ごとに500枚以上のアンケート配布数を確保する。
- ・ 全体評価を行うに当たって、サンプル抽出に地域の偏りがないよう、できる限り市内の広範な地域にアンケートを配布する。
- ・ 委託事業者の年度ごとの割振りは、できる限り配車台数が均一となるよう、令和2～4年度と同様とする。
- ・ 直営については、上記を踏まえ、市内全域に出来る限り、均一にアンケートを配布できるよう、年度ごとに2事務所を選定

○ 年度ごとの評価対象まち美化事務所及び委託事業者

令和5年度

| 直営        | 計 | 19台 | 委託事業者      | 計 | 59台 |
|-----------|---|-----|------------|---|-----|
| 山科まち美化事務所 |   | 9台  | 京都かんきょう(株) |   | 55台 |
| 伏見まち美化事務所 |   | 10台 | (有)大成浄美社   |   | 1台  |
|           |   |     | 大同興業(株)    |   | 3台  |

令和6年度

| 直営        | 計 | 18台 | 委託事業者   | 計 | 35台 |
|-----------|---|-----|---------|---|-----|
| 南部まち美化事務所 |   | 10台 | 洛北運輸(株) |   | 18台 |
| 西京まち美化事務所 |   | 8台  | (有)共栄産業 |   | 4台  |
|           |   |     | 安田産業(株) |   | 5台  |
|           |   |     | (株)カンポ  |   | 8台  |

令和7年度

| 直営        | 計 | 22台 | 委託事業者   | 計 | 34台 |
|-----------|---|-----|---------|---|-----|
| 東部まち美化事務所 |   | 11台 | 公栄運輸(株) |   | 19台 |
| 西部まち美化事務所 |   | 11台 | (有)関厚運輸 |   | 11台 |
|           |   |     | 京和産業(株) |   | 4台  |

(参考)

別紙4 委託事業者一覧

○ 年度ごとのアンケート配布枚数

- ・ 各年度の配布枚数の総数は3,000枚
- ・ 委託業者の割振りは個別評価1巡目(令和2年度～4年度)と同様
- ・ 年度ごとに評価対象者(事務所及び委託事業者)に均等に配分する。

令和5年度

|     | 東部  | 山科  | 南部  | 西部  | 西京  | 伏見  | 計     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 直営  | 0   | 600 | 0   | 0   | 0   | 600 | 1,200 |
| 京かん | 300 | 0   | 0   | 300 | 0   | 0   | 600   |
| 大成  | 0   | 0   | 600 | 0   | 0   | 0   | 600   |
| 大同  | 0   | 0   | 0   | 0   | 600 | 0   | 600   |
| 計   | 300 | 600 | 600 | 300 | 600 | 600 | 3,000 |

令和6年度

|     | 東部  | 山科  | 南部  | 西部  | 西京  | 伏見  | 計     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 直営  | 0   | 0   | 500 | 0   | 500 | 0   | 1,000 |
| 洛北  | 500 | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 500   |
| 共栄  | 0   | 0   | 0   | 500 | 0   | 0   | 500   |
| 安田  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 500 | 500   |
| カンポ | 0   | 250 | 0   | 0   | 0   | 250 | 500   |
| 計   | 500 | 250 | 500 | 500 | 500 | 750 | 3,000 |

令和7年度

|    | 東部  | 山科  | 南部  | 西部  | 西京  | 伏見  | 計     |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 直営 | 600 | 0   | 0   | 600 | 0   | 0   | 1,200 |
| 公栄 | 0   | 0   | 300 | 0   | 300 | 0   | 600   |
| 関厚 | 0   | 600 | 0   | 0   | 0   | 0   | 600   |
| 京和 | 0   | 0   | 300 | 0   | 0   | 300 | 600   |
| 計  | 600 | 600 | 600 | 600 | 300 | 300 | 3,000 |

## 5 令和5年度市民アンケート調査

### (1) 調査対象

市内全域3,000世帯

### (2) 評価対象まち美化事務所及び委託事業者

4(3)に記載のとおり

### (3) 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。

回収は郵送による回収と併せ、今年度からアンケート調査票にQRコードを添付し、オンラインによる回答(Google フォームを使用)も併用する。

### (4) 調査期間

令和5年8月下旬～9月30日(予定)

※ 毎年度、同時期に実施

### (参考) 回収状況(配布枚数は毎年度3,000枚)

| 実施年度   | 回答数   | 回収率   |
|--------|-------|-------|
| 令和4年度  | 1,258 | 41.9% |
| 令和3年度  | 1,227 | 40.9% |
| 令和2年度  | 1,414 | 47.1% |
| 令和元年度  | 1,312 | 43.7% |
| 平成30年度 | 1,282 | 42.7% |
| 平成29年度 | 1,360 | 45.3% |
| 平成28年度 | 1,358 | 45.3% |
| 平成27年度 | 1,418 | 47.3% |
| 平成26年度 | 1,037 | 34.6% |
| 平成25年度 | 1,448 | 48.3% |
| 平成24年度 | 1,340 | 44.7% |
| 平成23年度 | 1,300 | 43.3% |
| 平成22年度 | 1,274 | 42.5% |

## 委託事業者一覧

| 会社名        | 事務所所在地          | 京都市からの受託経過                        | 令和5年度<br>契約台数（月・火） | 個別評価の<br>実施年度 |
|------------|-----------------|-----------------------------------|--------------------|---------------|
| 京都かんきょう（株） | 右京区西院東中水町8・9    | 昭和21年から庸車業務を受託                    | 委託：55台             | 今年度<br>実施予定   |
| 公栄運輸（株）    | 伏見区横大路芝生30-1    | 昭和45年から庸車業務を受託<br>平成23年度から委託業務を受託 | 委託：19台             | 令和7年度<br>実施予定 |
| （有）関厚運輸    | 山科区大宅甲ノ辻町76     | 昭和49年から庸車業務を受託<br>平成25年度から委託業務を受託 | 委託：11台             | 令和7年度<br>実施予定 |
| 洛北運輸（株）    | 左京区静市市原町714-2   | 平成8年から委託業務を受託                     | 委託：18台             | 令和6年度<br>実施予定 |
| 京和産業（株）    | 南区上鳥羽角田町89      | 平成8年から委託業務を受託                     | 委託：4台              | 令和7年度<br>実施予定 |
| （有）大成浄美社   | 南区吉祥院新田二ノ段町58-2 | 平成8年から委託業務を受託                     | 委託：1台              | 今年度<br>実施予定   |
| 大同興業（株）    | 西京区桂上野中町249     | 平成8年から委託業務を受託                     | 委託：3台              | 今年度<br>実施予定   |
| （有）共栄産業    | 南区上鳥羽南鉾立町48     | 平成8年から委託業務を受託                     | 委託：4台              | 令和6年度<br>実施予定 |
| 安田産業（株）    | 伏見区南寝小屋町91      | 平成21年4月から委託業務を受託                  | 委託：5台              | 令和6年度<br>実施予定 |
| （株）カンポ     | 伏見区羽束師古川町233番地  | 平成23年10月から委託業務を受託                 | 委託：8台              | 令和6年度<br>実施予定 |