

第27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8月10日（木）

午後3時～午後4時30分

場 所 さすてな京都1F セミナールーム

出席者 （敬称略 五十音順）

委 員 足 立 隼太郎（市民公募委員）

〃 小 川 正 雄（京都市ごみ減量推進会議委員）

〃 桂 千 草（市民公募委員）

〃 北 村 勢津子（市民公募委員）

会 長 焦 従 勉（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 本市におけるごみ収集業務の現状について | （資料1） |
| | 2 令和4年度のごみ量について | （資料2） |
| | 3 令和5年度の主な取組状況について | （資料3） |
| | 4 直営及び委託事業者の評価について | （資料4） |
| | 5 京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査について | （資料5） |

○開会

○環境政策局循環型社会推進部長挨拶

部 長： 本市環境行政の推進に御理解と御協力を賜りまして、誠にありがとうございます。委員の皆様におかれましては、暑い中の収集業務、施設の視察対応ということで、本当にお疲れ様でした。引き続きの会議となりますが、どうぞよろしくお願いいたします。

さて、京都市ごみ収集業務評価推進会議につきましては、今回から、新たな委員の皆様にご参加いただきまして、開催させていただきます。

この会議は、京都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いたしまして、業務の改善に活かしていくことにより、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いたしております。

ごみ収集業務は、市民生活を過ごす上で必要不可欠な業務でございまして、コロナ禍におきまして、1日たりとも欠かすことなく実施してまいりました。

そうした中でエッセンシャルワーカーといたしまして、市民の皆様からの感謝の声や励ましの声を頂戴し、改めて、収集業務というものを評価していただいていると実感しております。

我々としては、日々、公衆衛生の維持、市民サービスの向上に努めておりますが、市民の皆様からすれば、実はもっとこうしてほしいといったお声もあるのではないかと考えております。

委員の皆様には、こうした御意見を我々に発信していただきまして、これからの参考にさせていただければと考えております。

京都市のごみ量につきましては、ピーク時は平成12年度の82万トンでしたが、そこから22年連続で減少し、令和4年度は38万トンと半分以下まで減少しています。

また、この4月からは、新たにプラスチック製品の分別回収も開始したところです。詳細につきましては、後ほど御紹介させていただきますので割愛いたしますが、こうした取組は、市民、事業者の皆様の御理解が不可欠であると考えてございます。

ごみ収集業務と合わせまして、こうした現状の取組に対しましても、忌憚のない御意見をいただきますことをお願い申し上げまして、開会の挨拶とさせていただきます。

本日はどうぞよろしくお願いいたします。

事務局： ありがとうございます。

本日の会議では特に非公開情報を取扱いませんので公開で行います。

なお、岡村委員におかれましては欠席ということで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は、焦会長にお願いさせていただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○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、市民アンケート調査結果の報告聴取を踏まえて意見を出し合うことで、市民の皆様に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・質疑を述べていただきたいと思います。

それではまず、議題 1、2、3 は報告事項になりますので、まとめて事務局から御説明をいただき、その後、質疑応答を行いたいと思います。

続いて、議題 4、5 については、議題ごとに事務局から説明、そこから質疑の時間を取りたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

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取組状況について」の説明

※「資料 3」1（3）に関する説明

協同組合： スキル教育システムの取組状況について御説明します。

各委託事業者のさらなる業務品質向上を目的とし、今年 2 月に策定したスキル教育システムを確実に実行するためのツールとして、学習テキストを作成しております。これまでからも安全教育、社員教育については、組合各社では独自で様々な教育を行っておりますので、独自教育の優れた点を抽出し、各社共通で学べる組合版の教育資料となっております。

また、重要な教育資料として京都市が発信されている「正しいごみの出し方」や環境問題全般、「安全作業マニュアル」、「市民対応ハンドブック」等も網羅する内容となっており、今後は、動画なども取り入れ、スマートフォンなどで多くの方が視聴できるように工夫し、家庭ごみ収集に携わる組合員にとどまらず、業界全体を対象として学びやすい環境づくりに取り組んでまいります。具体的な運用については、今年度後半より各社で取組について目標を設定した後、個人やそれぞれにあった行動計画表を立て、教育活動を行い各社独自の特色も活かしながら PDCA サイク

ルを用いて運用してまいります。

事業協同組合は、家庭ごみ収集、運搬事業の根幹である安全、親切、丁寧、美しい業務を行える現場づくりが最優先課題と考えております。

今後も京都市に御指導いただき、市民サービス向上に直結した教育活動に取り組んでまいります。

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をいただいたそれぞれの議題に関連する資料1、資料2、資料3について、何か御意見・御質問等ありますでしょうか。

委 員： 委託化推進について、令和9年度には75%まで委託化を目指すということですが、最終的にどのくらいの割合が理想的なのでしょうか。

現在、68%まで委託化を推進されていることの良し悪しがよくわかりません。災害時を考慮し、直営をある程度維持する必要があるなどバランスがあるかと思いますので、理想的な割合があるものでしょうか。

もう一点、意見となりますが分別ルール of 徹底について、プラスチック製品の分別回収の3か月平均が過去3か月平均と比較して12%増加したことが数字を用いて非常にわかりやすかったです。

これと同様に、リチウムイオン電池や危険物についても、どれだけ分別回収ができたかという数字によるモニタリングが実施できれば、分別ルールの徹底の普及が分析できるのではないかと感じました。

本日、施設見学をさせていただき、分別が不十分であるとどれだけ危険なことを実際に見て初めて理解しました。

事務局： 分別ルールについて、プラスチック類等のように排出量が多い品目であれば、安定した数字となり分析するための数値が算出できますが、リチウムイオン電池や危険物のように、収集量が少ない品目については、数値にもばらつきがあるという面がございます。

また、資料に「プラスチック製品の分別回収ご協力ください」というチラシがございますが、こちらは何をすることにより発火につながるかということがわかるよう、写真を挿入し、視覚的な面で訴えかけるなど、工夫をしている面もございます。

いただいた御意見も踏まえながら、今後、どのような分別の周知啓発を行うことがよいか、検討していきたいと思っております。

事務局： 令和9年度にごみ収集業務の75%を委託化することにつきまして、引き続き、業務の効率化を図り、経費削減をしていく必要がございます。委託化につきましては、競争入札を導入し、社会情勢に沿った業者のノウハウ等を活用することで業務を遂行できるメリットがある一方で、災害時の対応としては、委託だけではなく、直営としても十分にコントロールできる体制を追求しなければならないため、災害時においても直営と委託が連携して、安定したごみ収集業務が実施できる体制が委託化率75%の割合ではないかということで、委託化の推進を進めている状況でございます。

今後の体制の計画につきましては、現在どのようにしていくかを検討している状況でございますのでそういったものが決まれば改めて御報告をさせていただければと思います。

委員： 災害時対応として、直営として保持する体制の割合は25%という認識をされているので、現時点では委託化率は75%が理想的な割合ということでしょうか。

事務局： 災害時の対応とあわせて、ごみ収集業務のほか、啓発業務や移動式拠点回収といった直営ならではの役割も担いつつ、安定した業務履行が達成できる比率としては現時点ではベストかと考えております。

委員： 委託をすることで、ごみの収集運搬費を削減していく一方で、労働者に対して賃金が十分に支払われているかどうか京都市はどのようにお考えでしょうか。

事務局： 委託をさせていただく際の積算として、内訳の多くは人件費となりますが、その点に関しては建設業等でよく使用されている、公共工事設計労務単価を参考に設定している状況でございます。

一方で、過当競争になりすぎて十分に賃金が払えないことを防ぐため、京都市の条例に基づき最低制限価格を設定しておりますので、適正な対応を行っている認識でございます。

会長： 加えて質問いたしますが、委託業者の労働者への賃金の支払いに対しては、京都市ではあまり関与できないという認識でよろしいでしょうか。

事務局： 一人当たりにはいくら支払う必要があるといった設定はしておりませんので、そうした人件費の算出にあたっては、委託事業者各々で設定していただいているものと認識しております。ただ、積算時点であまりにも安くならないよう設計労務単価を参考にして、入札段階で反映するように注意しておりますので、継続的に様々な御意見も踏まえ検討させていただければと思います。

委員： 資料に分別ルールの徹底など詳細に書かれておりますが、昨年度、この会議に出席させていただいた際、令和4年度の取組状況として、個人的に良いと感じたことが2点ございます。ひとつは移動式拠点回収の取組、もうひとつは学生への啓発についてです。これらについて、令和4年度は報告があったかと思いますが、今年度の現状を教えてくださいできればと思います。

事務局： 移動式拠点回収につきまして、昨年度は約1,500回実施させていただき、そうした機会を活用し、地域への啓発を実施いたしました。今年度につきましては1,700回まで拡大を予定している状況でございます。

また、エコまちステーションとまち美化事務所が連携した取組として、しまつのこころ学校という市民の皆様の会合などで説明させていただく機会を設けることや、陶器のリユース会等を開催しております。そうした機会に多くの方にご来場いただき、市民の皆様に向けて周知啓発を行う取組を実施しております。

事務局： 学生への啓発につきましては、今年度からプラスチック製品の分別回収が開始し、分別ルールに慣れていただく必要があることから、分別ルールの要素を盛り込み、映像化したものを各大学に配布するといった取組を実施しています。

委員： ずいぶん前かと思いますが、燃やすごみを焼却する際に、プラスチックを燃料として、投下されているという話を聞いたことがあります。

また、プラスチック類は再資源化された後に、広島などの様々な地域へと運ばれているかと思いますが、場所ごとの比率は分かりますでしょうか。

事務局： 燃やすごみの焼却について、以前はそうしたことも言われていたかもしれませんが、現在は決してプラスチック頼みで燃焼効率を上げるといったことは行っておりません。

また、日本容器包装リサイクル協会にて容器包装を再商品化事業者に引き渡す事務を行っておりますが、引渡し先は入札にて決定しており、地方自治体では指定もできませんので、引き渡す場所については各年で様々となっております。

委 員： 現在京都市では、燃やすごみを燃焼される際、プラスチック類を燃料とされているわけではないということですか。

事務局： はい。一旦燃焼し始めるとその後の燃料は不要の状態となります。産業廃棄物の処理施設で、プラスチックの投入により燃焼効率が良くなるといった話も耳にはしますが、少なくとも京都市の処理施設では行っておりません。

委 員： 私自身も、リサイクルされる過程が実際に分かったので、今後も意識して分別したいと思います。

委 員： 分別ルールの徹底について、京都市は学生が多い街であることから、学生に対しての啓発をさらに充実させていく必要があるかと思います。

これまで、啓発チラシや市民しんぶん等で周知されていますが、学生は市の広報誌などを見ない方が大半で分別ルールがわからない方もおられると思います。

そうした層に対して、大学と連携されていることは継続していただき、引き続き啓発のアプローチが必要かと思いました。

また、ごみ収集業務における DX の推進という点で大型ごみ収集のインターネット受付や持込ごみ搬入手数料徴収のキャッシュレス化について DX が進んでいる状況ですので、他の市民サービスにおいてもデジタル化の推進を検討していただきたいと思います。

事務局： 学生への周知について、先ほど紙ベースでの周知媒体をお伝えしておりましたが、啓発チラシや分別冊子は京都市のホームページでも掲載しており、令和 5 年 2 月からは「さんあ〜る」といったごみ分別アプリも導入いたしました。今後、さらに SNS を活用するなど、分かりやすい周知について工夫が必要かと考えております。

委 員： 京都には多くの海外の方が住まれているかと思います。言語の違う方たちへの啓発について、これまでも実施していただいているかとは思いますが、再度、啓発の強化に努めていただきたいと思います。

事務局： 各地域での分別、排出に関するマナーについて、この排出場所でこうした事例があるというお話をいただければ、管区のまち美化事務所にて啓発チラシや冊子を活用した排出マナー改善への周知をさせていただくことも可能ですので、そういった場合には、各地域のまち美化事務所への御相談をよろしくお願いいたします。

会 長： それでは、続きまして議題４「直営及び委託事業者の評価について」に移ります。

事務局から資料の説明

事務局： それでは今年度の評価対象となるまち美化事務所を御紹介いたします。

山科まち美化事務所長及び伏見まち美化事務所長の紹介

事務局： 続きまして、今年度の評価対象となる委託事業者の御紹介をさせていただきます。

京都かんきょう（株）、（有）大成浄美社及び大同興業（株）の紹介

会 長： ありがとうございます。

事務局からの説明のとおり、さらなる市民サービスの向上のため、今年度から委託事業者の個別評価に併せて、直営の個別評価を実施します。

次回の会議では、評価対象となったまち美化事務所及び委託事業者に改めて御出席いただき、アンケートの結果をもとに、自己評価などを報告していただく予定としております。

ただいまの説明について、御質問ありますでしょうか。

委 員： まち美化事務所の評価の方法について具体的にお聞かせください。

事務局： これまでと同様に委託事業者とまち美化事務所は、収集に関する評価をさせていただきます。加えてまち美化事務所では、分別の啓発や資源物回収といった収集以外の業務を担っている状況もございますので、直営の評価ということで、収集面だけでなく、まち美化事務所やエコまちステーションでの日々の応対を含めた利用満足度や移動式拠点回収の認知度のような部分をアンケートでお聞かせいただき、評価を行いたいと考えております。

委 員： 事務所ごとのアンケート配布枚数ですが、各年度、全事務所が評価の対象にはなっているのでしょうか。

それとも評価の対象は令和５年度でいうと、山科と伏見の２事務所のみで、その他のまち美化事務所の評価は行わないということでしょうか。

事務局： まち美化事務所は市内に6事務所ございますので、各年度に2事務所ごとに割り振らせていただき、それぞれの事務所を3年で一巡させる計画を立てております。

アンケート枚数の総数が3,000枚ということで、毎年6事務所の個別評価を実施するとなるとサンプル数が保てない状況となることから、市内均等に配布する観点と委託業者及びまち美化事務所の配布枚数にばらつきが生じないように検討した結果、この配分の仕方がベストではないかと考えております。

委員： 今回評価対象となる、山科まち美化事務所の600枚と伏見まち美化事務所の600枚のみ、まち美化事務所に特化したアンケート項目が含まれており、他の事務所に配布するアンケート項目からはまち美化事務所に特化した設問を外しているということでしょうか。

事務局： アンケートは全て同じ内容のもの配布する予定でございます。

委託事業者がそれぞれの管区で配布する枚数を鑑みて、年度ごとにどこのまち美化事務所を当てはめることで満遍なくアンケートを配布できるかという観点で検討し、できる限り均等性を考慮し、計画しました。

直営の評価につきましては、2事務所ごとに集中して評価をする形となりますので、昨年度までの6事務所を一括した評価ではなく、2事務所に絞った評価を実施する形となります。

会長： アンケート調査の結果について、委託事業者の中でどのようなフィードバックをされていて、職員のモチベーション向上にどのように繋がっているか、教えていただければと思います。

事務局： アンケート調査ではチェック項目だけではなく御意見を頂戴する項目もございますので、コメントひとつひとつを確認させていただいたうえで、委託事業者へ共有させていただき、その後社内でも共有していただいております。

そして各社内で業務を振り返っていただく機会を設けていただき、2回目の会議の中で各社から改善点や今後の取組状況を報告していただく流れとなっております。

委託事業者の方々からも、この取組については有意義なものであり、ありがたいとお言葉を頂戴しておりまして、今後も継続させていただこうと考えております。

会 長： わかりました。非常に意味のある取組であると理解しました。

その他質問なければ、次の議題に入りたいと思います。

続きまして、議題5「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」について事務局から御説明いただきたいと思います。

事務局からの資料の説明

会 長： ありがとうございます。

只今、事務局から京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査について御説明をいただきました。

事務局から説明がありましたとおり、今年度から直営の個別評価を実施するために、一部質問項目を増やしまして、質問数も前年度の26問から28問となります。

今回の案について、御意見、御質問などがございましたら、どうぞよろしくお願いします。

委 員： 質問16につきまして、「やや悪い、悪い」と回答された方を対象として理由を伺い、業務改善の参考にするということは理解できますが、「良い、おおむね良い」と回答された方に対してもその理由を伺い、まち美化事務所やエコまちステーションへ共有することも有意義ではないかと感じました。

もう一点、今回新たに追加していただいている質問について、選択後、「以下の質問〇〇へ」という誘導があるほうが親切かと思います。意外とこういった誘導が回答者にとっては分かりやすいこともございますので、補足していただければと思います。

事務局： ご指摘いただいたとおり、良い点を事務所等に共有することで職員のモチベーションの向上にもつながるかと思いますので、反映させていただきます。

また、設問の誘導等を含め、新設した設問については改めて点検させていただきます。

委 員： 率直に質問が全体的に多いかと感じました。ページ数が12ページにわたり、質問が多すぎることで答えてくれない人も出てくるかと思っています。

事務局： 貴重なアンケートの機会ということもあり、評価のベースとなる収集に関する設問以外に、今後の政策の展開にも活かしていく分別の意識に関する設問等もございまして、どうしてもこの設問量となってしまいます。

ただ、記述式の設問は極力少なくし、チェックだけで完了できるような工夫はしているところです。

委 員： 工夫されているということがわかりました。

事務局： また、デジタル化が進んでいることもございまして、今回から紙媒体のみならず、オンラインでの回答もできるよう回答方法も工夫しております。こうした点も含めまして、今後、回答状況を改めて御報告させていただきます。

委 員： 設問２７が優先順位を問う質問となっているため、すべての項目を読んだうえで、順位付けをする必要があります。これまで、こうした問われ方をされており、データの蓄積もあるかとは思いますが、例えば、優先順位をつけるのではなく、要望されるものについて、選択していただく形でもいいのではないかと思います。何か工夫ができればと思いました。

事務局： 設問２７につきましては、毎年こうした問い方をしておりましたが、ご発言いただいた通り、優先順位が分析に必須というわけではなく、上位１～３番の意見を傾向として把握することを目的としていましたので、ニーズを確かめることのできるような問い方として、要望されるものについて選択していただく形で進めさせていただこうと思います。

委 員： 例えば、優先順位をつけるのではなく、要望されるものについて、選択していただく形でもいいのではないかと思います。

会 長： アンケートの設問の継続性のほかに、アンケートに答えていただく方の継続性について伺いますが、３年に１回同じような方に継続して答えていただければ、同じ質問項目に対して、実際の改善状況が判断できるのではないかと思います。

配布地域については、毎回違う地域に配布されるのか、同じ地域で配布し調査されるのか教えてください。

事務局： これまでから、基本的には無作為に配布させていただいておりますので、世帯や家族構成での継続性といった点は考慮しておりません。今回につきましても、無作為での配布を予定しております。

会長： これで本日の予定しておりました議題はすべて終了いたしました。
進行を事務局にお返ししたいと思います。他に御意見はございますでしょうか。
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。

事務局： 本日は長時間の御審議ありがとうございました。
本会議での御議論を踏まえ、本市のごみ収集業務の更なる改善につなげていくよう努めてまいります。
本日の内容は、事務局でとりまとめ、会長と協議した後に皆様の意見を反映させ、後日 HP で公開いたします。
また、次回の会議は3月頃の開催を予定しております。
本日はどうもありがとうございました。