

## 第28回「京都市ごみ収集業務評価推進会議」議事録

日時 令和6年3月25日（月）  
午後2時～午後3時50分  
場所 職員会館かもがわ 3F 大多目的室

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 令和5年度の主な取組状況について（資料1-1、資料1-2）  
2 令和5年度「京都市の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、資料3-3）  
4 今後の取組の方向性について（資料4）

## ○開会

### ○環境政策局循環型社会推進部長挨拶

部長： この1年間のごみ収集業務に関する本市の取組といたしましては、新たにプラスチック製品の分別回収の実施や大型ごみのインターネット受付・持込みごみの事前予約制の導入のほか、資源物回収の更なる促進を行ってまいりました。

一方、課題といたしまして、リチウムイオン電池等の充電式電池製品の混入により、全国的にパッカー車や廃棄物処理施設で火災が生じているというような状況でございます。

幸い、今年度に関しまして、本市においてはそれほど大きな事故には至っておりませんが、過去には大きな被害があり、また、処理施設では出火が頻発しているのが現状でございます。

本市としてもあらゆる機会を捉えて啓発をしているところですが、混入は減らず、対応に苦慮しているところです。

適切な排出を市民の皆様実践していただけるような、周知啓発に取り組んでいく必要があると考えております。

そうした中で、市民生活を支えるごみ収集業務につきましては、委託事業者の皆様との連携のもと、公衆衛生の維持や、市民の皆様にご満足いただけるような業務をお届けできるよう努めてきたところです。

こうした取組の一環として、本年1月に能登半島地震が発生し、今もなお、多くの被災者の方が大変な状況にあるというのはご承知のことかと存じますが、本市といたしましても、発災直後から、避難所の運営、あるいは給水業務として派遣をしているところです。環境政策局におきましても、1月29日から2月28日までの約1カ月間、延べ38人の職員を珠洲市と志賀町に派遣し、避難所のごみの収集運搬や災害廃棄物の収集運搬にあたったところです。

今後、万が一、本市で災害が発生した際には、こうした経験を活かして取組を進めていく必要があると考えてございます。

こうした取組の詳細につきましては、後ほど、事務局からご紹介をさせていただきます。

本日の主な議題につきましては、市民アンケート調査結果の報告についてでございます。

この会議の目的は、市民アンケート結果、また、市民の皆様から寄せられた意見、そして本日ご出席の皆様からのご意見をいただいて、それをごみ収集業務の改善につなげていくことです。

委員の皆様におかれましては、幅広い視点から、また、市民目線を持ちまして、忌憚ないご意見を頂戴できればと思いますので、本日はどうぞよろしく願います。

○ 本日の会議の目的等

事務局： 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ご連絡を頂戴しておりますので、ご報告させていただきます。

はじめに、本日の会議についてご説明いたします。

本会議では、最近の本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、意見をお出しいただくことで、市民の皆様にご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おり、本日の会議では、「令和5年度の業務履行に対する評価」を行っていただきます。

議題1と2では、令和5年度の本市の主な取組状況と、昨年9月に実施した市民アンケート調査の結果をご報告させていただきます。

議題3では、まち美化事務所及び委託事業者の個別評価を行います。資料の説明後に、評価対象のまち美化事務所及び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させていただく予定としております。

最後に議題4では、本市の今後の方向性をご報告させていただきます。

委員の皆様におかれましては、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。

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ますので、よろしくお願いいたします。

○ 議事

会 長： 議題1、2の報告は、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、4については、それぞれ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**

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、何かご意見・ご質問等ありますでしょうか。

委 員： ご説明いただきありがとうございました。資料1-2に記載されている事業協同組合のスキル教育システムの取組状況について、素晴らしい取組をされている

と思います。

今年度は個別の目標を定め、行動計画を策定されたとのことですが、この取組の肝として、スキルマップを作成し、年間習得項目を定めたうえで、スキルアップを目指すといった高度な内容を掲げられているかと思います。

そうした中で計画的に進んでいるのか、それとも、令和5年度は思うように進まなかったのかを教えてください。

事務局： スキル教育システムのご質問ですが、まず、こちらのシステムにつきましては、本市主導で取り組んでいるものではなく、委託事業者10社で組織されている事業協同組合が主体となって取り組まれているものであることをご理解ください。

ご発言のとおり、この取組は素晴らしいものであると本市も認識しており、スキル教育システムを立ち上げる段階から、相談を受け、共に進めさせていただきました。

記載のとおり、目標を定め行動計画を策定したことが、現在の進捗状況となりますが、この現状が順調かどうかという点については、事業組合の取組をこの間見させていただいている中で、本市としては順調に進んでいるのではないかと考えてございます。

今後、いかに成果につなげていくかが重要であると思っておりますので、取組状況を注視しながら、本市としても協力できる部分は協力して進めていければと考えております。

委員： 順調ということで安心しました。アンケート結果も十分高い評価いただいているかと思いますが、さらなる向上も目指せるかと思っていますので、引き続き頑張ってくださいと思います。

会長： 私からも質問をさせていただきたいと思います。

かなり最新の環境に関連する内容も記載されており、レベルが高いものを目指していることはとても素晴らしいと思います。事業協同組合は、委託事業者10社で構成されているとのこと、企業の規模はそれぞれでバラつきがあるかと思いますが、各社それぞれのレベルに合わせて、どのように調整されているのでしょうか。最低限の目標を目指しているのか、それとも、全て共通の基準に合わせて設定されているのか、そうした業者間のバランスをどのように考えられているのかを教えてください。

事務局： ご発言のとおり、会社の規模やこれまでの教育方針など、それぞれの特色があるかと思えます。

事業協同組合の事務局にお話を聞いている中では、そういった点を否定するのではなく、各社が取り組んでおられる教育をベースとして活かしつつ、そこに事業協同組合として考えられた大きな方針や考え方、そして、スキル教育システムのテキストなどの共通で使用できるものを活用しつつ、それぞれが取り組まれている教育をさらに発展させていくといった考え方のもとに進めておられると聞いております。

会長： ありがとうございます。それぞれの業者でベストを尽くしていただければと思います。他の委員の皆様、いかがでしょうか。

委員： どのような環境下でも収集業務を全うされている姿を私自身も拝見し、非常に感謝しております。また、全市的に燃やすごみの午前収集を実施されていることについて、素晴らしいことだと感じています。

3月6日の京都新聞で、戸別収集に関する記事がございましたが、実は私が住んでいる地域は、戸別で収集をしていただいております。昔は定点収集でしたが、経過は不明ですが、現在は戸別で収集をしていただいております。

収集サイドからすると大変であると認識しておりますが、その反面、掃除当番がなく、カラスによる被害もそれほど多くないことから、戸別収集となって助かっていることが、正直なところ です。

定点収集が主流の中、2割は戸別収集という記事を拝見しましたが、今後、京都市としてはどのような方針で進められるのでしょうか。

事務局： 本市は、政令指定都市で、ごみ収集や処分にあたりましてもコストをかけて事業をおこなっている中、限られた人員や機材をできる限り、効率的に稼働させることを目指して取組を進めているところでございます。

こうしたことから、やはり本市でも定点収集をしっかりと押し進めていくスタンスを持っておりまして、戸別収集の場所については、定点収集にさせていただくようお願いをしているということが実情でございます。

昭和の時代から定期収集を進めておりますが、京都市の街の特性上、狭路が多く、定点がそもそも作れないといった事情などもあり、定点場所が決まらず、戸別収集が残っているところもござい ますが、そういった地域につきましても、できるだけご理解いただき、進めていこうという姿勢は現在も持っています。

定点収集から戸別収集へと変更となったことについては、まち美化事務所が収集計画を作成しているなか、十分に状況を判断した上で、できるだけ最小限での

対応かと思えます。

ただ、繰り返しとなりますが、本市のスタンスとしては、原則、定点収集で進めていることをご理解いただきたく思います。

委員： 移動式の拠点回収について、便利で助かっていますが、開催される時間帯が午後2時から3時頃の開催となっており、時間帯が合わないことがございます。最近、近くで開催された際、開始時間前に古着を出されている方がいましたが、やはりそれは回収されていませんでした。その後、1週間程度置きっぱなしとなっていましたので、可能であれば、午前中に回収ボックスなどを設置していただき、午後に回収されるといったことが可能になればいいなと思いました。また、その際には町内会の方にボランティアを募ることも一つかなと思いました。

事務局： ご意見ありがとうございます。移動式拠点回収につきまして、非常にありがたいというお言葉を頂戴しまして、本市としても嬉しく思っているところでございます。

この移動拠点回収につきまして、基本的には平日の午後の時間帯を利用して実施しております。

京都市では燃やすごみの午前収集に力を入れており、午前中は基本的には職員は収集の対応にあたっておりますので、午後からの時間帯で資源物の回収などに取り組んでいます。

移動式拠点回収は令和2年度から拡充しており、資源物を持ち込む環境を整えていくため、現在も力を入れて取り組んでいるところでございますが、そういった関係上、どうしても時間帯については午後2時や3時頃の開催が中心となっています。

また、その他、まだまだ少ないケースとはなりますが、地域の方々が拠点で回収していただいているところに、エコまちステーションの職員が引き取りに行き、地域の方と交流しながら回収を進めている事例もございます。地域のニーズや地域の取組を支援するというような形で答えていけるような体制づくりを引き続き、検討していきたいと思えます。

委員： ぜひお願いいたします。

会長： ありがとうございます。ただいまの事務局からの説明のとおり、なかなか行政の力だけでは難しいと思えますので、地域の方も巻き込みながら、行政と地域の連携を深めていくことが大切だと思えました。

他の委員の方はいかがでしょうか。

委員： 資料1-2に記載の持込ごみにおけるキャッシュレス決済の導入について、今年度から導入されたということで、利用実績も増加しているかと思いますが、例えばこの持込ごみの収集以外でも、現金のやり取りが生じる機会があるのかをお教えいただきたく思います。

事務局： クリーンセンターの焼却工場は適正処理施設部施設管理課が所管しておりますが、施設部の所管内では、持込ごみ以外で手数料を収受する場面はございません。

委員： わかりました。引き続き、周知の拡大を図っていただきたいと思います。また、他の業務でもさらにDXを推進していただければと思います。よろしくお願ひします。

事務局： 補足ですが、クリーンセンターを所管している適正処理施設部施設管理課の方では、持込ごみ以外には現金の収受が発生しないとお答えしましたが、循環型社会推進部のまち美化推進課が所管している事業で申し上げますと、大型ごみ収集や死獣収集といった有料で回収させていただいている事業がございます。

少し特殊な部分もありますので、一律にキャッシュレス化ができるわけではございませんが、京都市全体としてDXを推進していく方向ではありますので、そのあたりも何ができるか検討していきたいと考えております。

委員： よろしくお願ひいたします。ありがとうございました。

会長： ありがとうございます。若い世代は現金よりもキャッシュレスの方が便利かと思ひますので、京都市全体としてDXを推進していただければと思ひます。  
他、質問いかがでしょうか。

委員： 分別ルールの徹底の観点で、私個人としては、電池は燃やすごみやプラスチック類とは別のものと理解しておりますが、処理施設やパッカー車での火災が発生しているということで、どのごみの種類に電池が混入していることが多いのでしょうか。

事務局： どのごみの種類に多いのか調査したことはございませんが、燃やすごみ、プラスチック類のどちらにも混ざっているのが現状だと思ひています。

令和5年4月から、新たにプラスチック類の分別回収を開始し、例えば、ハンディタイプの扇風機は主にプラスチックでできているため、プラスチック類でい

いのではないかと誤解を生むこともございます。

様々な啓発に力を入れて取り組んでいますが、プラスチック類に電化製品が混入し火災につながることを防ぐよう、対策を検討する必要があると思っております。

委員： 第27回会議時に横大路学園のプラスチックの分別作業を見学させていただいた際にも、プラスチック製の小型の扇風機がたくさん置いてありました。本体はプラスチックだと思いますが、正しい分別はプラスチックの本体とバッテリーを外して、プラスチックの本体はプラスチック類として排出しても構わないということでしょうか。

事務局： 分解できるものであれば、そうした形での排出が正しいのですが、最近では、そもそも分解ができないことや、分解すると危険なものも出てきていると伺っております。そうしたものについては、30cm×40cm×40cmの小型家電であれば拠点回収に持ち込んで排出していただくよう案内させていただいているところです。

委員： 小型家電の回収拠点について、以前は家電量販店で小型家電の回収ボックスが設置されている場所が数軒ありましたが、最近は回収拠点の数が減少してきているのでしょうか。

事務局： 小型家電回収ボックスが常設されている拠点については、減少していることが実態です。その大きな理由として、ルールを守ってお出しただけない事例が多かったことが挙げられます。なお、小型家電回収ボックスは、施設管理者の方にご協力いただいたうえで設置させていただいております。

回収拠点が減少している中、移動式拠点回収を増加させることで補完しており、さらには消防署にも協力いただくことで、新たな回収拠点の設置を進めているところです。消防署に設置した事例では、土日にも排出可能といった環境を整えていただいております、より多くの方々が利用しやすいよう意識しながら拡大を図っていきたいと思います。

委員： 私たち市民が分別を徹底するとともに、行政からの周知・啓発にも気を配り、市民側も情報を受け取る努力をする必要があると感じました。

会長： ありがとうございます。他はいかがでしょうか。

委員： リチウムイオン電池やプラスチック類について、横大路学園に見学に行き、実際の作業の様子を見て感じたことが、こうした作業の様子を SNS で発信することで、「京都のプラスチック類はここに集まって作業されていますよ」というような新たな市民の関心につながるのかと思いました。

また、京都には海外の方も多く住まわれていることから、一目見てわかる工夫をしていただければと思います。

事務局： 動画による PR ですが、今年度に入りまして、プラスチック類の分別回収を開始したこともあり、分別の行い方や横大路学園の作業風景、また、プラスチック類を集めた後のリサイクルの方法について、学生の力を借りながら動画を編集し、掲載しているところでございます。

また機会がございましたら、ご覧いただければと思います。

会長： 他はよろしいでしょうか。

委員： インターネットで「京都市 ごみ分別」で検索すると、検索のトップにごみネットのページが表示されます。例えば、ハンディー扇風機を排出したいと思った際に、「京都市 ごみ分別」で検索しても、このページに掲載されていることは「リチウムイオン電池を使用した製品は小型家電で出してください。」といった情報しか記載されておりません。学生の方がハンディー扇風機の中にリチウムイオン電池が入っていることを連想することが難しいかと思ひまして、例として、製品を掲載することでより分かりやすくなるのではないかと感じました。

事務局： ごみネットのほか、「さんあ〜る」というアプリも導入しており、その中でチャットボット機能も搭載している中で、品名を入力することでどういった排出方法が正しいのかなど、対話形式でご理解いただけるようなものを作成しています。

また、ホームページでも「ごみの辞典」といったものもございますので、様々な手法を使いながら正しく分別いただけるように取り組んでいただければと思います。

委員： 例えば、「さんあ〜る」の中にあるチャットボット機能をサイト内に実装することは難しいでしょうか。ごみの排出方法を調べるために、わざわざアプリをインストールする行為はハードルが高いのではないかと思います。

事務局： そうした意味では、ごみの分別の方法等をホームページで検索していただけますし、最終的には「ごみ事典」機能に至る状況がございますので、アプリは入れることなくお調べいただくことは可能です。

会 長： 市民の立場、また、学生の立場から、適切なお意見をいただきました。事務局からの説明もありがとうございます。他はよろしいでしょうか。なければ議題3に入りたいと思います。

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。前回の会議でも説明がありましたが、令和2年度から実施している委託事業者の個別評価に加え、今年度からまち美化事務所の個別評価を開始しております。本日は、今年度の評価対象であるまち美化事務所の所長と、委託事業者の担当者の方にご出席いただいておりますので、事務局から概要を説明いただいた後、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等について報告いただき、そのあと、委員の皆様からのご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します。

#### 事務局から資料の説明

会 長： はじめに山科まち美化事務所から報告をお願いします。

山科まち美化事務所： 市民の皆様方からのご意見に対して、事務所の所感や今後の対策等につきましてご報告いたします。

今回のアンケート結果を受けまして、「良い」、「概ね良い」の割合が約8割を超えており、収集全般に関わる満足度も9割の方が満足していると回答をいただくなど、日々のごみ収集の取組が高く評価されていることを大変嬉しく感じております。

しかしながら、課題と感ずる点もございます。質問10のごみ収集車のスピード超過等につきましては、「見たことがある」の回答割合が約8%となっており、約1割の方が当事務所の職員の運転及び作業について危険と感じているということを重く受け止め、これまで以上に安全運転、安全作業の啓発を行っていく必要があると考えております。収集車のドライブレコーダー等のデータを活用した指導や安全衛生委員会を通じた情報共有の徹底により、職員の意識向上に取り組んでまいります。

また、質問11の収集作業中の挨拶につきましても、「ほとんどしていない」と「していない」が3割を超える結果となっており、この点も残念に感じており

ます。

我々の仕事は、市民サービスの提供はもとより、市民の皆様との相互の信頼関係があって成り立つ仕事でございます。

日常的なコミュニケーションにより、市民のニーズを把握し、そのニーズへ対応することで、排出マナーの向上、本市のごみ収集、ごみ排出削減につながると考えております。

引き続き、職場研修等を通じて、挨拶の励行、コミュニケーション力の向上を図ってまいります。

冒頭にも申し上げましたが、全体と前提的としては高く評価をいただいたことについて、所長として大変心にかけております。

事務所の職員にも情報共有し、安全運転、安全作業の質を高め、市民の皆様から喜んでいただける仕事を実践できるよう、事務所一丸となって取り組んでまいりたいと思います。

会 長： 山科まち美化事務所からの報告について、何かご意見・ご質問はありますでしょうか。

委 員： 安全運転に努められているところかと思いますが、パッカー車は走行時の音が大きいですし、車体も大きいことから、威圧感があり、びっくりしてしまうこともあります。

そうしたことから、運転が荒いなといった印象を持つてしまうこともあると思います、アンケートでは「ない、ほとんどない」という評価が8割を占めている中で、それ以上の向上は見込めないのではないかと思います。運転者側にとっては「安全ですよ」というレベルのものが多いいのではないかなと個人的な意見としてあります。とはいえ、早く回収しなければという思いから、実際に荒い運転もあるのかなと思った際に、先ほどおっしゃられたようなドライブレコーダーを分析することは、非常に良いことであると思います。各社それぞれで分析した結果を、事業協同組合を通じて研修をしていただくなど、進展させていけばよいかなと思いました。

会 長： ありがとうございます。

山科まち美化事務所： 自分自身も乗用車で運転中に収集車が来た際は、恐怖に感じたことがありますので、思っているより威圧感はあるのかと思います。そうしたことも踏まえて、車間距離を確保することなどの注意事項は、常に朝礼等でも徹底していきたいと思います。

事務局： 補足となりますが、質問10に関しては、以前から問いかけ自体が、「見たことがあるか」という問い方になっております。アンケートを配布させていただいたコース、例えば、山科まち美化事務所の直営が収集しているコースに配布しているアンケートではありますが、必ずしも直営のパッカー車を見た時のことを回答されているかはわからないものですので、個別評価というよりは、パッカー車の運転のイメージを全体評価としてみた方がいい項目であるように感じている項目となっております。

会長： 今年度、初めて直営の個別評価を実施しましたが、事務所職員の皆さんの意識の変化など何かございましたでしょうか。これまで実施してきたまち美化事務所の全体評価と自分たちの事務所に対しての評価ということで、違った受け取り方があるのかと思います。

山科まち美化事務所： より自分事として捉えることができるため、非常に良い機会であったと思います。

会長： 伏見まち美化事務所から報告をお願いします。

伏見まち美化事務所： 今回の市民アンケート調査の結果を踏まえ、今後の対応等について報告をさせていただきます。ごみ収集業務は日々のことで、自分たちの仕事を振り返る機会があまりないため、今回の調査は市民サービス向上に向けた非常に良い契機であると感じております。収集業務に関しては手を抜いているわけではございませんが、市民の方々からこのように見られているということを知ることができ、全職員が改めて気を引き締めなければならないと痛感しました。また、市民対応の評価や移動拠点回収の認知度など、普段の業務だけでは気づかないところにも目を向けることができ、今後に生かしていきたいと思っております。

また、ごみを収集する私たちだけでは解決できないこととして収集日前日、また収集後の排出等々も少なからず発生しております。ルールを守って環境行政にご理解、ご協力いただけるよう、今まで以上に地域に出向き、地道に啓発活動をしていく必要があると感じました。

今回のアンケート調査結果を真摯に受け止め、京都市のごみ収集は市民からの安心、安全、信頼を得られるよう、今まで以上に親切、丁寧な安全運転、安全作業に徹して仕事をしてまいりたいと思っております。

会 長： 先ほど、山科まち美化事務所の報告と似たような内容もちろんありますが、評価を見てみると、山科と伏見にそれぞれ違いも感じましたので、地域性に基づく課題などがございましたら教えてください。

伏見まち美化事務所： 地域性と言いますか、我々の収集している地域は、南部クリーンセンターが近くにありますので、委託業者や違う事務所のパッカー車が通行することが多々ございます。そのため、見られたパッカー車は、全て伏見のイメージになっているところも若干あるのかなと思いますが、我々としてもより注意するよう職員にも伝えました。

会 長： ありがとうございます。他の委員の皆様はいかがでしょう。

委 員： このアンケート調査は、市民からまち美化事務所の方への一方通行のような形になっていると感じました。

まち美化事務所としても、排出ルールをしっかりと守ってほしいなど、私たち市民に対して意見をしていただける場などがあればよいのかなと思いました。

会 長： ありがとうございます。市民の関わり方が大事になってきますので、行政にやってもらうという考え方だけではなく、市民も積極的に協力することが大事だということを指摘していただいたと思います。

会 長： 続きまして、委託事業者からの報告に移りたいと思います。まず、京都かんきょうから報告をお願いします。

京都かんきょう： この度のアンケートを通じて市民の皆様から貴重なご意見、ご感想をお伺いできたこと、大変ありがたく存じております。アンケート結果から、弊社における自己評価や今後の課題についてお話しさせていただきます。

弊社の課題としておりましたカラスネットの取り扱いについて、従業員に対してアンケート結果の共有、再指導、再徹底を行い、特に力を入れて改善に努めて参りました。今回のアンケート結果では市民の皆様から概ね好評価をいただき、取組の成果を感じることができ嬉しく思っております。まだまだ100%の満足には遠いですが、引き続き丁寧な防鳥用ネットの取り扱いを徹底して参ります。

新たな課題としては、「ごみの収集漏れ」と「道路における通行妨害」の2点がございます。社内の情報伝達不足といったヒューマンエラーであり、大変重く受け止めております。これらを改善すべく、見落とし易い定点等については収集地図への写真の貼り付け、注意事項の書き込み等、確実な伝達の確立に取り組ん

でおります。また、交通の妨げになりにくいよう、パッカー車を定点に付ける際の位置を縦から横にするなど改善を重ね、次回のアンケートでは、より高い評価がいただけるよう取り組んで参ります。

さらに、気づきを与えていただいた項目として「収集現場における市民の皆様へのご挨拶」があります。弊社では本年「責務遂行」をスローガンに、「市民の皆様へのサービス」を意識した収集業務を目指し、日々取り組んでおります。そのひとつとして、市民の皆様へのご挨拶、お声かけを徹底しており、現場従業員からは地域の皆様とお話しさせていただくようなことも増えたと聞いております。しかし、今回の結果ではその成果を感じる事ができず、まだまだ充分でないことを再確認いたしました。挨拶の「相手に伝わらなければ意味が無い」という根本の部分に立ち返り、地域の皆様にお褒めいただけるようなご挨拶を目指し、今一度見直したいと考えております。

最後になりましたが、今回のアンケートから頂戴しました市民の皆様からの評価、有難い感謝のお言葉、至らない点など、その全てを弊社の明日の活力とさせていただきます、これからも「安全・親切・丁寧・美しい」をモットーにより良いサービスを目指し、京都かんきょう社員一同、精進して参りますので、皆様今後とも何卒よろしく願いいたします。

会 長： ありがとうございます。京都かんきょうに対するご意見のある方は願います。

委 員： ありがとうございます。防鳥用ネットの収集が改善されているということで、素晴らしい結果かと思いました。

京都かんきょうさんの報告内容とは少し異なりますが、防鳥用ケージの令和5年度の取組状況について、300件の募集に対して137件ということで、募集件数の半分を満たないような状況でもあります。過去の会議でも助成金として2分の1を負担しているところを全額負担するのの一つではないかと勝手なことを申し上げていましたが、この防鳥用ケージがさらに普及することで、こうした評価も向上するのではないかと考えています。ぜひ防鳥用ケージに関する予算を確保していただければと思います。

会 長： ご報告の中で収集漏れの問題とありましたが、アンケート結果の中では、実際に収集が終わった後に市民が排出されるケースもあるとのことで、現場の職員はどのように感じられているのでしょうか。

京都かんきょう： 実際、収集後に排出されていることもございます。そういった点もケアできるよう、収集後にもう1度通行するような収集地図の工夫など、できる限りのことは行っております。しかしながら、時間の制約上どうしても1回しか通行しない場所もございます。また、非常に見えにくい排出をされることもございまして、そうした収集漏れが発生しそうな場所については、収集地図にマークするなど、注意する工夫を行っております。

会 長： ありがとうございます。続きまして、大成浄美社の発表をお願いします。

大成浄美社： 今回、市民アンケート調査の結果を拝見し、全体的な感想としましては、一定の評価をいただいております。大変嬉しく思う一方で、他社様と比較して評価が悪い部分につきましては、真摯に受け止め、改善していくよう努力してまいりたいと思います。

特に、質問10「ごみ収集車のマナーの悪い運転を見たことがあるか」については、3トン車と大きいトラックで作業していることから、狭い道路などでは圧迫感もあり、また、作業中にはアイドリングによる騒音で、うるさいと感じさせている部分もあるのではないかと思います。そういった点でも、まだまだ市民目線での配慮が足りていなかったと感じております。また、質問11「作業員が作業中に自分から声掛けあいさつをしているか」についても、弊社は1車しか稼働していないこともあり、基本的には、同じ従業員が作業をしております。「毎日、同じ人だから安心する」とのお声もいただいております。積極的に挨拶するよう指導してはいたしましたが、結果的には残念な評価となりました。改めて、相手にしっかりと伝わる挨拶をするよう指導していきたいと思っております。収集全般においては、全体的に高評価をいただいておりますので引き続き反省点・課題点をしっかりと改善できるよう努力し、安心・安全・親切・丁寧な業務を遂行できるよう日々努めて参ります。

会 長： ありがとうございます。それでは大成浄美社に対してご意見あればお願いします。

委 員： 質問11に挨拶に関する項目がありますが、現在のご時世で正しい質問なのか、また、作業員の方はなぜ積極的に挨拶をしなければいけないのかと回答を得て感じました。

挨拶をすることよりも、しっかりとコミュニケーションを図れているかが、今の時代に合っているのかなと感じました。結果的に市民とコミュニケーションが取れていれば問題ないかと思いますし、本日の説明を聞いている限りで

は、きちんとコミュニケーションが取れているのかなと感じました。

職員の方はしっかりと挨拶をしているにも関わらず、無視されることもあり、嫌な気持ちのまま作業をしないといけない職員さんの方が辛いかと思います。

そうしたことも踏まえ、質問内容を変更する方がいいのではと個人的には思いました。

大成浄美社： ありがとうございます。弊社もベテランで余裕がある社員に関しては挨拶を含めコミュニケーションを図っておりますし、作業員で市民と接する際には、コミュニケーションをとるように努めているところです。

事務局： 挨拶についてのご質問ということで、本市といたしましては、定点収集にご協力いただいていることの感謝や分別に協力いただき共にごみ減量を進めていくパートナーといった観点から、地域とより良い関係性を築き上げるうえで、挨拶はその第一歩であると考えています。

収集の際に、地域の方がいらっしゃるのにも関わらず、素通りでごみだけ回収するというような、そっけない事業にはしたくないと思っており、あえて設問に設定し、直営・委託事業者共に振り返ることで、そういった気持ちを忘れないようにしていこうといった考えがあります。

「わからない」といった回答が多く占めており、収集の際にはある程度の挨拶をしていることは把握していますが、伝え方や心掛けをもって事業を進めるために、今後も引き続き、設問として設定させていただければと思います。

会長： 個人的には挨拶が必ずしも必要ではないかもしれませんが、市民と行政が様々な活動をスムーズに行っていくうえでは、挨拶があるとお互い気持ちよく進行できると思いますので、一方的に行政や委託事業者からの挨拶を求めるのではなく、市民から行うこともあり得ることかと思っておりますので、次回のアンケート作成時には改めて検討させていただきたいと思っております。

委員： 挨拶をして無視されることが最近多いことを念頭に、次回もお話させていただければと思います。職員の方も挨拶しているのに無視されることが続くことで、モチベーションの低下につながる可能性もあり、結果的には品質の低下にも繋がるのではないかという風に思いました。

委員： 居住している地域で、おそらく飲食店の方だとは思いますが、週に2回ほど、夜中に大きな袋に缶ビールの空き缶を入れて、集積場所に置いていく方がいると聞いています。夜中の出来事であるため、なかなか会うことは少ないですが、直

接的な指導は難しく思っております。そういったごみの排出マナーに関することについて、改善に向けてどのように働きかければよろしいでしょうか。

事務局： ごみの排出マナーに関するご質問ですが、基本的に所管のまち美化事務所にご相談いただく形となります。啓発が大事であると考えており、排出される場所に啓発看板の設置することで周知を行い、その後、状況によっては近隣の方にお声がけするといった方法もございます。こうした啓発については、地域のごみ集積場所を管理していただいている方などと相談のうえ、進めさせていただく形となります。

また、事業所については、事業者が責任をもって処分しなければならないため、もしそのような行為を発見された場合は、担当部署にご連絡をいただき、指導するといった体制もございますので、状況を確認のうえ、進め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。最後に大同興業から報告をお願いします。

大同興業： 今回の市民アンケートの結果を拝見し、多くの市民様の貴重なご意見を基に、感想と今後の対応等についてお話させていただきます。「収集全般に満足しているか」との質問に対して「あまり満足していない」、「満足していない」の割合が5%あることから、当社の問題点を見直しました。

特に、今回のアンケート項目で改善すべき点を2項目挙げさせていただきます。

はじめに、質問6の「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」の回答の中で「収集漏れがある」とのご意見をいただきました。「収集漏れ」は作業の中で、委託事業者としては大きなミスであることを認識しております。改善策として、運転手・作業員が互いに収集場所を確認し、分かりにくい排出場所は再確認を徹底することにより精度を高めた収集に努めるよう改善を図ってまいります。

次に、質問7-2「取り残しのごみに啓発シールが貼ってあるか。」の回答で貼っていない割合が30%あったことは、反省が必要であると認識しております。その一方で、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。」の回答では、「書かれていた」と高評価をいただいていることから、今後、啓発シールをしっかりと貼付するように改善できれば、より良い評価へとつながるものと考えております。その他の項目につきましても、一定の高評価はいただきましたが、引き続き、社内での共有項目として、改善に努めてまいりたいと思います。

我々は事業者目線ではなく、市民目線に立ち、業務を遂行すること、また、市民ファーストを心掛け1日1日の積み重ねが大事なることを念頭において、日々業務を行っていきます。今後、管轄のまち美化事務所様との連携もさらに強化し、市民サービスの更なる向上に努めてまいります。

今回、京都市ごみ収集業務評価推進会議における市民からの貴重なご意見は、大変参考になるとともに、問題点を再確認し、今後、更にご満足いただける収集業務ができますよう取り組んでまいりますので更なるご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

会 長： ありがとうございます。それでは大同興業に対してご意見あればお願いします。

会 長： 私から質問させていただきます。不適正な排出に対して啓発シールを貼付していただいておりますが、啓発シールの貼付漏れはどの程度発生しているのでしょうか。

大同興業： 年末年始期間等の作業量が多くなる際に、貼付できないケースが多くなるかと考えております。

会 長： 作業量が多くなる際に貼付漏れが発生しているとのことで、大変な作業かとは思いますが、市民が気持ちよくサービスを受けられるよう、今後も努めていただければと思います。

事務局： 日中にパッカー車が走行していることもあり、後続車の関係、また、収集後に排出されるケースもございますので、啓発シールを貼付するよう努めているところではございますが、そういった事情もあり、必ずしもすべてで貼付できているわけではないということを補足させていただきます。

会 長： 市民も最低限のマナーは守ることが必要ではないかと思いましたが、マナーが十分に守られることで、最終的にはこの啓発シールの貼付自体も必要なくなるかと思えます。

会 長： 続きまして議題4「今後の取組の方向性について」に移ります。

こちら事務局から説明をいただいた後、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

会 長： ご説明ありがとうございました。それでは、今後の取組の方向性についてご意見、ご質問をお願いします。

委 員： まち美化事務所及び委託事業者の報告を受けまして、今回の結果は実はどこもすごく良い結果であり、それぞれ微細な差があっただけだと感じています。

その中でも、京都かんきょうの取組として、現場の方にも実際に聴取を行い、その反応を社内でも共有するといった実施の仕方がうまいなと思いました。

そうしたノウハウをその他の委託事業者にも共有していただくことでより良い方向に進むのではないかと思います。

また、先ほど他の委員から、挨拶の項目が今の時代にそぐわないのではないかとといった発言がありましたが、そうした意見が評価対象者側から生まれてもよいのかと思いました。

評価というと、どうしても「この点が悪かったから改善します」といった形が多くなりますが、それだけでなく、褒めてくれた部分を現場にリターンし、そのうえで、どのように発展させていくかが重要だと感じました。

会 長： 評価されている点をしっかり伝えていくことで、組織力を向上させていこうといった話がありました。他の委員はいかがでしょうか。

委 員： 委託事業者との連携の中で、令和9年度に委託化率75%を目指されており、現状70%で、委託化を推進されていますが、資料では、京都市のごみ収集全般に対する満足度が下がってきているという推移を掲載されていることについて、どういった意図かと思いました。

事務局： 満足度について、高い水準を維持しているという観点で掲載いたしました。

満足度が低下しているというよりは、時代とともに様々な直営のサービスを展開している中で、数パーセント低下はあるものの、満足度が高い水準で維持しているという意図で掲載しております。

委 員： ありがとうございました。説明をお聞きし、9割を超えている満足度ですので、高い水準を維持されていることは理解しました。

会 長： ありがとうございます。他に、ご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、京都市に提出する本会議からの

「評価及び意見」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  
で協議の上、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、ご異議  
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。  
進行を事務局にお返ししたいと思いますですが、他にご意見はございますしょう  
か。  
ご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： 本日は長時間のご審議ありがとうございました。  
先ほど、会長からもご説明がありましたとおり、本日の議論を踏まえ、「令和  
5年度の評価及び意見」として取りまとめてさせていただき、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。