

令和 5 年 4 月 2 7 日

京 都 市

令和 4 年度の業務履行に対する評価及び意見について（まとめ）

令和 5 年 3 月 6 日開催の第 2 6 回京都市ごみ収集業務評価推進会議において、令和 4 年度に実施した「市民アンケート調査結果」及び「市民アンケート結果とセルフチェック結果の比較」などに基づき、各委員から令和 4 年度の業務履行に対する評価や意見をいただいた。

アンケート調査結果などから、これまでの様々な取組を前向きに評価していただいたが、今後の取組に対する意見は次のとおりであった。いただいた御意見を踏まえ、今後のごみ収集業務の改善に活かしていく。

第 2 6 回京都市ごみ収集業務評価推進会議の評価及び意見**意見 1：委託事業者との連携**

- 京都市では、ごみ収集運搬業務の更なる効率化と持続可能な体制の構築に向け、令和 4 年度には 6 6 % まで委託化を進めてきた。令和 4 年度当初のまち美化事務所の統合に際しても、委託事業者との連携のもと、大きな混乱を招くことなく収集を実施するなど、安定した市民サービスを提供していることは評価したい。
- ごみ収集業務の安定的かつ確実な業務の実施には、委託事業者の役割がますます重要となることから、引き続き、委託化の推進に当たっては委託事業者との連携を密にされたい。
- また、令和 5 年 2 月に京都市生活環境事業協同組合が構築したスキル教育システムについて、運用に当たっては、全ての事業者が共通の理念のもとでしっかりと社員教育が進むよう、京都市も積極的に関与し、委託事業者の業務品質向上を図られたい。

意見 2：まち美化事務所における資源循環等の取組の拡充

- 委託化の推進に伴い、直営の役割が変化してきている中で、安定したごみ収集業務の遂行はもとより、適正な分別排出の啓発や移動式拠点回収をはじめとした直営ならではの取組を推進されていることは評価したい。
- これらの取組は地域性なども考慮した取組であることから、今後、各まち美化事務所での取組状況を把握し、それらの業務をより細やかに評価することで、更なる市民サービス向上の契機となるような取組を検討されたい。
- また、資源物回収拠点での資源物の持込量が増加している中、資源物回収のニーズや利便性を考慮し、より市民が資源物を持ち込みやすくなる環境整備に努められたい。

意見 3：プラスチック類の分別ルール徹底

- 令和 5 年 4 月から実施するプラスチック製品の分別回収に向け、現在、市民への周知啓発に取り組まれているところであるが、分別回収開始後も適切に分別していただけるよう、引き続き、移動式拠点回収やごみ分別案内アプリ「さんあ〜る」を活用するなど、あらゆる機会を捉えて、わかりやすい周知に努められたい。
- とりわけ、リチウムイオン電池製品や刃物類、在宅医療器具といった危険物について

は、これまで以上に混入が危惧されることから、収集する職員や選別する作業員の安全も考慮し、市民への積極的な注意喚起に努められたい。

意見４：更なるごみ減量と資源循環・市民サービス向上の取組推進

- 株式会社ジモティーとの連携協定など、民間事業者と連携してごみとして捨てる前にリユースを呼びかける新たな取組を始められたことは評価したい。
- また、大型ごみ収集におけるインターネット受付の導入や持込ごみ搬入における事前予約システムの導入及びキャッシュレス化に向けては、市民が利便性向上を実感できるようなシステムの構築に取り組まれない。
- 「京・資源めぐるプラン」の重点施策であるレジ袋やペットボトル等のプラスチックごみ削減や食品ロス削減対策については、これまでから様々な取組を進められているが、引き続き、市民、事業者に対して周知啓発を行い、機運醸成に取り組まれない。

令和 5 年度の主な取組状況

1 委託化の推進及び連携

(1) 委託化の推進

本市では、ごみ収集業務の更なる効率化と持続可能な体制の構築に向け、令和 6 年度に 70%、令和 9 年度に 75% の民間委託化を目指して取組を進めている。

現在、68% である委託化率は令和 6 年 4 月 1 日時点で 70% となり、令和 6 年度での目標を達成する見込みである。

直営	委託	計
55 台	130 台	185 台

(2) 委託事業者との連携

委託事業者 10 社と本市による「意見交換会」を令和 5 年 7 月に開催し、各社が抱える課題を共有するとともに、更なる市民サービス向上を目指して連携を深めていくことを確認したほか、9 月には各まち美化事務所において、午前収集の実施状況や不適正排出の状況などを委託事業者と共有する「連絡調整会」を開催し、各まち美化事務所における収集作業の課題や危険箇所の確認など、収集業務の更なる改善に向けた意見交換を実施した。

(3) スキル教育システムの取組状況について

京都市生活環境事業協同組合（委託事業者 10 社で構成）が策定した「スキル教育システム」では、各社が独自で実施している従業員教育を、協同組合として知識レベル・実務レベルの両面からサポートすることとしている。

今年度は、令和 6 年度に向けた協同組合としての共通目標「明るく笑顔で挨拶と、ていねいで美しい作業を」と、全 10 社の個別の目標及び行動計画が策定された。

2 まち美化事務所における資源循環等の取組状況

(1) 移動式拠点回収の実施状況

令和 2 年 10 月から、本市職員が地域の身近な場所に出向き資源物を回収する取組である移動式拠点回収の拡充に取り組んでおり、令和 5 年度は、約 1,700 回の実施を達成する見込み。

<移動式拠点回収実施回数※1>

令和元年度	令和 2 年度※2	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度 (令和 6 年 2 月末時点)
221 回	308 回	951 回	1,481 回	約 1,583 回

※1 有害・危険ごみの回収数は含まない。

※2 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、中止した期間あり。

(2) 資源物回収拠点の拡大

近年、本市のパッカー車やクリーンセンター火災の主な要因となっているリチウムイオン電池等の充電式電池の誤排出を防止するため、資源物回収拠点の拡大を行っており、令和 6 年 1 月から山科消防署に新たな回収拠点※を設置した。

※ 乾電池、ボタン電池、充電式電池、小型家電の 4 品目を回収

(3) 防鳥用ケージ購入助成事業

ごみ集積場所におけるごみの散乱被害への更なる対策として、令和4年6月から実施している防鳥用ケージ購入助成事業制度について、令和5年度は、通年募集やエコまちステーションでの受付を行うなど、応募の利便性向上を図った。

市民周知としては、市民しんぶんや市政広報板に掲示するポスターなどへの事業情報の掲載のほか、共同住宅の管理会社への情報提供、カラス被害の相談があった際に防鳥用ネットの案内に合わせて周知用チラシをお渡しするなど、様々な機会を捉えて積極的な市民周知を行った。

令和6年度は、継続的な市民周知を行うとともに、現在は燃やすごみのみを対象としているケージの使用について、プラスチック類を対象品目として拡充することで更なる利便性向上を図る。

○ 令和5年度助成件数（令和6年2月末時点）

助成件数	助成個数 (1助成に当たり2個まで)	募集件数
137件	172個	300件程度

※ 応募後、助成手続まで完了していないものがあるため、想定件数（参考）令和4年度助成件数：100件、115個

(4) まち美化事務所及びエコまちステーションが主体となった啓発の実施

啓発業務について、まち美化事務所とエコまちステーションが連携し、より一層の取組の推進を図るため、地域のイベント等にて環境啓発を実施するだけでなく、リユース会の開催や環境啓発ツアーの実施、地域の資源物回収の促進など、地域との連携を深めながらごみ減量・資源循環に係る取組を進めている。

<取組例>

- ・子ども服や陶器のリユース会の開催
- ・小学校や児童館での環境学習会の開催
- ・大学と連携した文化祭でのフードドライブやリユース会の開催
- ・地域イベントでのパッカー車積込み体験
- ・地域主体の資源物回収 など

3 分別ルールの徹底

(1) プラスチック製品の分別回収

令和5年4月から開始したプラスチック類の分別回収に伴い、分別ルールの周知徹底のため、町内回覧、市政広報板、市民しんぶん、「さんあ〜る」等の様々な媒体に加え、ごみ分別に関する啓発冊子「新 正しい資源物とごみの分け方、出し方」の改訂等、様々な形で啓発を進めてきた結果、令和5年4月～令和6年1月のプラスチック類の収集量は9,842トンとなっており、対前年度比で約7%増加している。

令和5年度下半期においては、新たに本市ホームページやYouTubeでの若者向けの啓発動画を公開するなど、あらゆる機会を捉え、わかりやすい周知に努めている。

(2) リチウムイオン電池等に起因する火災防止に向けた取組

昨今、リチウムイオン電池を使用した製品（充電式電池や充電式の電化製品）が排出されたごみに混入し、収集車や処理施設で火災が発生する事例が増加しており、全国的に問題となっている。

本市においても、過去に処理施設で大規模な火災事故が発生し、復旧に多額の費用（約1.5億円）を要しており、また、近年は小規模ながら処理施設での火災検知回数が高止まりし、そのうち数回は消防が出動する事態となっていることから、令和5年度はあらゆる機会を用いて市民への啓発を強化した。

【市民への周知啓発】

ア 紙媒体

- 「正しい資源物とごみの分け方・出し方」ハンドブックに“特に注意すべき品目”として掲載
- 市民しんぶん区版への掲載
年末年始のごみ収集を案内する市民しんぶん区版の挟み込みや区版裏表紙（令和5年8月15日号、10月15日号）の中で、リチウムイオン関連の注意喚起を掲載
- 排出時に特に注意すべきごみに関するチラシへの掲載（令和5年3月発行）
- 「プラスチック類」収集の案内チラシへの掲載（令和4年11月、令和5年6月発行）

イ 電子媒体

- 京都市情報館への掲載（令和3年4月6日作成）
- 啓発動画の配信【(1) 再掲】
- 大型ごみ・持込ごみインターネット受付トップページへの記載

ウ 周知機会

- 市公式SNS（Facebook、Twitter、LINE）での周知
- ごみ分別案内アプリ「さんあ〜る」での周知
- 移動式回収拠点での啓発（チラシの配布）
- マンション管理者向け啓発
- さすてな京都（京都市南部クリーンセンター併設環境学習施設）での動画配信
- パッカー車へのマグネットプレートの貼付

4 ごみ減量と資源循環・市民サービス向上の取組推進

(1) 大型ごみ収集におけるインターネット受付の導入

及び持込ごみにおける事前予約制・キャッシュレス決済の導入後の状況

ア 大型ごみ収集におけるインターネット受付の利用状況

令和5年10月から、大型ごみ収集申込みにおける更なる市民の利便性向上のため、これまでの電話受付に加え、24時間365日受付が可能となるインターネット受付を導入した。

インターネット受付の利用状況（10月～12月実績）は、申込全体で約49,600件、そのうちインターネットでは約9,300件であり、全体の約2割という状況。

また、受付件数は、4月～6月は昨年度比△8.5%、7月～9月は昨年度比△4.3%であったが、インターネット受付導入後の10月～12月は昨年度比△1.6%となっており、減少率が低下した。

【利用率（10月～12月実績）】

	10月		11月		12月		計	
	受付件数	利用率	受付件数	利用率	受付件数	利用率	受付件数	利用率
電話	14,020	82%	12,719	82%	13,620	80%	40,359	81%
ネット	3,067	18%	2,809	18%	3,447	20%	9,323	19%
計	17,087	100%	15,528	100%	17,067	100%	49,682	100%

【受付件数前年度同期比較】

	4月～6月	7月～9月	10月～12月	計
令和5年度 (前年比)	46,181件 (△8.5%)	44,809件 (△4.3%)	49,682件 (△1.6%)	140,672件 (△4.8%)
令和4年度	50,496件	46,839件	50,466件	147,801件

イ 大型ごみインターネット受付利用者の評価

インターネット申込の際、利用者に任意のアンケート調査（10月～12月分を集計）を実施しており、インターネット受付を「次回も利用したい」と答えた割合は9割となっている。

また、申込方法が「大変わかりやすかった」、「わかりやすかった」と感じている方は約6割であり、「普通」と回答された方を含むと、8割以上の方に概ね問題なく利用いただいている。

【アンケート調査】

※インターネット申込利用者（9,323人）のうち、それぞれの項目で約4割の方に回答していただいた。

1. 次回申込みの際にもインターネット受付をご利用されますか？

利用したい	3,775	90%
わからない	330	8%
利用したくない	91	2%
計	4,196	100%

2. 本サイトでの申込みはいかがでしたか？

大変わかりやすかった	1,200	28%
わかりやすかった	1,410	33%
普通	953	23%
ややわかりにくかった	459	11%
わかりにくかった	215	5%
計	4,237	100%

ウ 持込ごみ搬入に係る事前予約システムの利用状況

市民・事業者がクリーンセンターに搬入に来られた機会を捉えて、立て看板の設置、チラシの配布などにより、「事前予約制」という新たな運用制度となることを利用者に丁寧に周知するとともに、事業者（関係団体）についても業務に支障が出ないように、導入前から十分に必要な調整を行い、令和5年10月からの導入に備えた。

導入した10月から12月までの実績においても、事前予約の割合が8割から9割程度に推移していることから、「事前予約制」は順調に浸透している。

引き続き、制度周知をしっかりと行い事前予約のうで受け入れすることで、混雑解消、危険物搬入防止、不適正搬入の抑止に対する搬入指導に注力していく。

【事前予約の割合（10月～12月実績）】

搬入月	搬入台数	予約台数	予約割合
令和5年10月	9,529	7,306	76.7%
令和5年11月	9,691	8,245	85.1%
令和5年12月	12,973	11,383	87.7%
合計	32,193	26,934	83.7%

【事前予約の電話・ネット割合（10月～12月実績）】

	10月		11月		12月		計	
	受付件数	割合	受付件数	割合	受付件数	割合	受付件数	割合
電話	3,010	41%	3,284	40%	4,262	37%	10,556	39%
ネット	4,296	59%	4,961	60%	7,121	63%	16,378	61%
計	7,306	100%	8,245	100%	11,383	100%	26,934	100%

【搬入台数前年度同期比較】

	4月～6月	7月～9月	10月～12月	計
令和5年度 (前年比)	40,117 (△4.7%)	45,736 (+12.6%)	32,193 (△31.0%)	118,046 (△8.7%)
令和4年度	42,078	40,615	46,672	129,365

エ ごみ処理手数料收受のキャッシュレス決済の利用状況

決済時の利便性向上のため、料金精算機を改修し料金收受のキャッシュレス化（クレジットカード、電子マネー、QRコード）を行い、現金決済に加えてキャッシュレス決済による多様な支払方法が選択できるようにした。

現状では1割強の利用率であるが、現場では便利になったとの御意見もいただくなど、着実に利用実績は増加している。

【キャッシュレス決済利用率（10月～12月実績）】

搬入月	搬入台数	キャッシュレス件数	キャッシュレス利用率
令和5年10月	9,529	1,163	12.2%
令和5年11月	9,691	1,345	13.9%
令和5年12月	12,973	1,890	14.6%
合計	32,193	4,398	13.7%

オ 事前予約制に対する評価

市民からは、特段の苦情等も少なく、概ねスムーズに事前予約に移行していただいている状況。また、特に搬入する頻度が高い造園業、一般廃棄物収集運搬業等の関係事業団体においては、制度導入前から意見交換を行い、制度構築にあたっては、事業活動への影響を最小限に留めて、制度の導入目的が果たせるよう十分協議し、社会的意義を丁寧に説明のうえ、制度について理解していただいていると認識している。

(2) 使い捨てプラスチックごみ削減や食品ロス削減対策

使い捨てプラスチックごみ削減や食品ロス削減対策等の上流対策については、市民や事業者との連携・協力が必要であり、これまでから実施している地道な取組を継続することが大切であると考えており、引き続き、以下の取組を実施し機運醸成に努める。

ア 使い捨てプラスチックごみ削減

- ・マイバッグ、マイボトルの利用推奨
- ・マイボトル推奨店舗の認定
- ・市内公共施設等への「給水スポット」の設置
- ・イベントにおける水道直結式イベント用給水機の設置

イ 食品ロス削減

- ・食品ロス削減月間（10月）における各種啓発
- ・販売期限延長の取組推進
- ・商品棚の手前から商品を購入する「てまえどり」の取組啓発
- ・食べ残しゼロ推進店舗の認定
- ・フードバンク団体の活動助成

5 令和6年能登半島地震に伴う災害派遣の実施

令和6年能登半島地震に伴う災害廃棄物収集運搬要員について、環境省から（公社）全国都市清掃会議を通じて本市に派遣要請があり、石川県珠洲市等に対する支援を行うため、以下のとおり、本市職員を派遣し支援を行った。

被災地の復興に向け、今後も支援の要請があれば対応を検討していく。

<派遣先>

石川県珠洲市等

<派遣日程>

- 1月29日 先遣隊2名派遣
- 1月31日～2月7日 第1陣9名派遣
- 2月7日～2月14日 第2陣9名派遣
- 2月14日～2月21日 第3陣9名派遣
- 2月21日～2月28日 第4陣9名派遣

<車両機材>

- ・ 2トンプレスパッカー車 2 台
- ・ 2トンドンプ車 1 台
- ・ 連絡車 2 台（被災自治体との調整・作業指揮）

<活動内容>

避難所ごみ及び災害ごみの収集運搬

<活動の様子>

