

市民アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所及び委託事業者の自己評価等について

【概要】

市民からの評価や課題を現場職員一人ひとりが認識するため、集計した市民アンケート調査結果を評価対象のまち美化事務所及び委託事業者内で共有し、職員又は社員等からアンケート項目ごとに意見を聴取するとともに、アンケート結果に対する自己評価及び今後の対応等についてとりまとめを行った。

○ 令和 5 年度配車台数

評価対象	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計
山科まち美化事務所		9					9
伏見まち美化事務所						10	10
京都かんきょう	21	5	4	10	8	7	55
大成浄美社	0	0	1	0	0	0	1
大同興業	0	0	0	0	3	0	3
計	21	14	5	10	11	17	78

○ 市民アンケート調査の配布枚数及び回答数
(配布枚数)

評価対象	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計	回答数	回答率
山科まち美化事務所		600					600	242	40.3%
伏見まち美化事務所						600	600	224	37.3%
京都かんきょう	300			300			600	238	39.7%
大成浄美社			600				600	233	38.8%
大同興業					600		600	305	50.8%
計	300	600	600	300	600	600	3,000	1,242	41.4%

※ 資料 3 - 2、資料 3 - 3 の直営のみに関する質問（質問 16、質問 17、質問 17 - 2）については、山科まち美化事務所及び伏見まち美化事務所の個別評価に当たって、委託事業者を評価するために配布したアンケート結果を、該当するエリアのまち美化事務所に割り振って、他のまち美化事務所と比較できるようにした。

評価対象者ごとの回答結果

1 収集に関する設問の比較

* 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	(参考) 「できている、おおむね できている」の割合
	山科	64.9%	33.9%	0.8%	0.4%	0.0%	0.0%	98.8%
	伏見	47.8%	46.9%	1.3%	1.8%	0.4%	1.8%	94.6%
	京かん	55.9%	41.2%	0.8%	0.4%	0.8%	0.8%	97.1%
	大成	57.9%	39.1%	0.4%	0.0%	2.1%	0.4%	97.0%
	大同	62.6%	37.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	99.7%
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	(参考) 「ない、ほとんどない」 の割合
	山科	72.7%	18.2%	6.6%	0.8%	1.2%	0.4%	90.9%
	伏見	63.8%	21.0%	12.5%	0.9%	0.4%	1.3%	84.8%
	京かん	71.4%	18.9%	6.7%	0.4%	2.1%	0.4%	90.3%
	大成	70.0%	15.5%	6.4%	1.7%	5.2%	1.3%	85.4%
	大同	76.7%	15.4%	5.6%	0.3%	0.0%	2.0%	92.1%
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	
	山科	77.8%	16.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	
	伏見	86.7%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	
	京かん	52.9%	17.6%	23.5%	0.0%	5.9%	0.0%	
	大成	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	大同	61.1%	11.1%	5.6%	0.0%	22.2%	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			
	山科	52.3%	19.3%	23.9%	4.5%			
	伏見	46.2%	28.8%	23.1%	1.9%			
	京かん	54.2%	26.5%	16.9%	2.4%			
	大成	44.2%	26.0%	28.6%	1.3%			
	大同	39.2%	30.4%	26.6%	3.8%			
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			
	山科	58.7%	10.9%	28.3%	2.2%			
	伏見	66.7%	4.2%	25.0%	4.2%			
	京かん	48.9%	4.4%	44.4%	2.2%			
	大成	50.0%	5.9%	44.1%	0.0%			
	大同	74.2%	3.2%	19.4%	3.2%			
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	(参考) 「ない、ほとんどない」 の割合
	山科	59.9%	31.0%	4.1%	0.0%	2.5%	2.5%	90.9%
	伏見	53.6%	32.1%	6.3%	2.2%	3.6%	2.2%	85.7%
	京かん	54.2%	36.1%	5.5%	0.0%	2.5%	1.7%	90.3%
	大成	53.6%	29.6%	4.7%	0.0%	9.4%	2.6%	83.3%
	大同	62.3%	30.2%	2.0%	0.0%	2.3%	3.3%	92.5%
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	(参考) 「良い、おおむね良い」 の割合
	山科	49.6%	37.6%	1.7%	0.0%	9.5%	1.7%	87.2%
	伏見	44.2%	41.5%	1.8%	0.0%	10.3%	2.2%	85.7%
	京かん	50.0%	39.9%	1.3%	0.0%	7.6%	1.3%	89.9%
	大成	39.5%	34.8%	0.9%	0.4%	22.3%	2.1%	74.2%
	大同	59.0%	30.2%	0.7%	0.0%	8.2%	2.0%	89.2%
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	(参考) 「ない、ほとんどない」 の割合
	山科	41.3%	39.3%	7.9%	1.7%	7.9%	2.1%	80.6%
	伏見	41.5%	37.5%	12.9%	1.8%	4.9%	1.3%	79.0%
	京かん	50.4%	33.6%	8.8%	1.3%	5.0%	0.8%	84.0%
	大成	48.5%	28.3%	9.9%	1.7%	10.7%	0.9%	76.8%
	大同	50.8%	32.8%	7.9%	0.3%	7.5%	0.7%	83.6%
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	ほとんど していない	していない	職員に 会ったことがない	無回答	(参考) 「している、おおむねし ている」の割合
	山科	17.4%	19.4%	14.9%	15.3%	30.2%	2.9%	36.8%
	伏見	13.4%	16.5%	21.4%	17.4%	28.6%	2.7%	29.9%
	京かん	15.1%	21.4%	21.4%	15.1%	25.6%	1.3%	36.6%
	大成	9.0%	17.6%	10.3%	13.7%	46.4%	3.0%	26.6%
	大同	20.7%	24.9%	14.4%	7.9%	28.9%	3.3%	45.6%
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	ほとんど できていない	できていない	分からない	無回答	(参考) 「できている、おおむね できている」の割合
	山科	41.5%	41.5%	5.3%	1.2%	7.6%	2.9%	83.0%
	伏見	42.0%	34.4%	9.6%	5.7%	6.4%	1.9%	76.4%
	京かん	36.7%	42.9%	8.2%	2.0%	10.2%	0.0%	79.6%
	大成	39.5%	35.5%	7.2%	4.6%	11.2%	2.0%	75.0%
	大同	52.1%	38.5%	5.7%	1.6%	1.0%	1.0%	90.6%
質問19 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		(参考) 「満足している、おおむ ね満足している」の割 合
	山科	31.8%	60.7%	3.7%	0.8%	2.9%		92.6%
	伏見	25.0%	63.8%	8.0%	0.4%	2.7%		88.8%
	京かん	30.3%	60.9%	4.2%	1.7%	2.9%		91.2%
	大成	34.8%	56.7%	4.7%	1.7%	2.1%		91.4%
	大同	30.5%	59.7%	4.9%	0.3%	4.6%		90.2%

2 直営に関する設問の比較

質問16 エコまちステーションまたはまち美化事務所をご利用いただいた際、職員の対応は良かったか。		良い	おおむね良い	やや悪い	悪い	分からない	無回答	(参考) 「良い、おおむね良い」 の割合
	東部	36.1%	24.1%	1.2%	1.2%	10.8%	26.5%	60.2%
	山科	40.5%	23.8%	0.0%	0.8%	12.7%	22.2%	64.3%
	南部	42.4%	17.8%	1.7%	0.0%	17.8%	20.3%	60.2%
	西部	39.0%	27.1%	3.4%	1.7%	11.9%	16.9%	66.1%
	西京	38.8%	29.6%	1.5%	1.9%	12.1%	16.0%	68.4%
	伏見	41.1%	25.2%	1.9%	0.9%	10.3%	20.6%	66.4%
質問17 移動式拠点回収を知っているか。また、利用したことはあるか。		知っていたし、利用したことがある	知っていたが、利用したことはない	知らなかったが、利用してみたい	知らなかったし、利用したいとも思	無回答		
	東部	30.6%	32.2%	22.3%	5.0%	9.9%		
	山科	34.3%	28.1%	23.6%	7.9%	6.2%		
	南部	21.5%	21.9%	39.5%	11.6%	5.6%		
	西部	26.5%	30.8%	25.6%	12.8%	4.3%		
	西京	42.6%	30.8%	14.1%	6.9%	5.6%		
	伏見	24.6%	21.9%	33.5%	13.8%	6.3%		
質問17-2 移動式拠点回収を「知っていたが、利用したことはない」、「知らなかったし、利用したいとも思わない」理由		平日なので利用できない	実施時間が合わない	実施場所が遠い	区役所等の拠点回収を利用	コミュニティ回収を利用	その他	
	東部	16.7%	22.2%	25.0%	12.5%	13.9%	9.7%	
	山科	12.8%	23.9%	34.9%	10.1%	10.1%	6.4%	
	南部	15.7%	20.6%	22.5%	8.8%	20.6%	6.9%	
	西部	19.7%	23.0%	18.0%	14.8%	11.5%	6.6%	
	西京	12.1%	18.5%	16.6%	26.1%	9.6%	8.3%	
	伏見	13.2%	19.8%	17.9%	17.0%	13.2%	15.1%	

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 収集に関する設問の自己評価及び今後の対応

(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	ほとんどできていない	できていない	分からない	無回答	回答数 (参考)
山科まち美化	64.9%	33.9%	0.8%	0.4%	0.0%	0.0%	242
伏見まち美化	47.8%	46.9%	1.3%	1.8%	0.4%	1.8%	224
京都かんきょう	55.9%	41.2%	0.8%	0.4%	0.8%	0.8%	238
大成浄美社	57.9%	39.1%	0.4%	0.0%	2.1%	0.4%	233
大同興業	62.6%	37.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	305
平均	57.8%	39.6%	0.8%	0.5%	0.7%	0.6%	

山科まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

収集作業は丁寧に行い、散らばったごみがあれば、可能な限りほうきとちりとりで集めるようにしている。

回答者の多くが「できている」、「おおむねできている」と回答していただき、嬉しく思うが、さらなる改善に努め、丁寧な作業を心がけて「できている」だけで90%以上の評価を目指す。

○今後の対応（改善策等）

今回の高評価を励みとして、今後も市民の皆様にご満足いただける収集作業を行えるよう、職員一丸となって丁寧な作業遂行に努める。

伏見まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

今回の評価対象の中では低い評価となっているが、概ねきれいにできているとの評価であると認識している。

○今後の対応（改善策等）

できていない理由として、カラスによる散乱や強風による飛散等が挙げられているなど、収集以外の部分で評価されているところもあるが、「できている」の割合をもっと高くできるよう、より丁寧な作業が必要であると感じた。

京都かんきょう

○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

近年、会社全体で『安全・親切・丁寧・美しい』をスローガンとした作業に取り組んできたが「おおむねできている」の回答率を見ると、まだまだ市民の皆様にご満足していただけるレベルには到達していないと認識している。

全体として肯定的な評価を頂けたことは大変嬉しく思うため、今後ともサービス向上に努める。

○今後の対応（改善策等）

アンケート結果で市民の皆様が感じる「できている」と「おおむねできている」の差を正しく理解し、現場の実態を加味した上でより期待に応えられるような作業を目指す。

例えば前回（令和2年度）のアンケート結果からも当社の課題となっていたネットの取り扱いに関しても「きれいなごみ収集作業」の一部であると考え、ごみ収集後の交通の妨げや景観整備に力を入れていく。

大成浄美社
○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ことは非常に嬉しく思う。 日頃から、散乱したごみがあれば、しっかりと掃除するように指導していることが、高い評価につながったと感じている。
○今後の対応（改善策等）
高い評価をいただいているが、今後も継続して、収集作業の際はごみの散らかりがないように取り組んでいく。 また、パッカー車に積み込んだごみの中身が散乱することのないよう、周囲にも注意を払いながら作業するよう指導していく。

大同興業
○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
ごみが散乱している場合は、できる限り掃除も行っているので基本的にはきれいに作業が出来ていると思う。丁寧な収集作業を心掛けたことで、高い評価につながったと思うが、今後、焦りなどにより余裕がなくなり作業が疎かにならないよう意識する必要がある。
○今後の対応（改善策等）
丁寧な収集作業に重点を置き、より良い市民サービスにつながるよう徹底し、高い評価を維持できるよう努める。

（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)
山科まち美化	72.7%	18.2%	6.6%	0.8%	1.2%	0.4%	242
伏見まち美化	63.8%	21.0%	12.5%	0.9%	0.4%	1.3%	224
京都かんきょう	71.4%	18.9%	6.7%	0.4%	2.1%	0.4%	238
大成浄美社	70.0%	15.5%	6.4%	1.7%	5.2%	1.3%	233
大同興業	76.7%	15.4%	5.6%	0.3%	0.0%	2.0%	305
平均	70.9%	17.8%	7.6%	0.8%	1.8%	1.1%	

（「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)
山科まち美化	77.8%	16.7%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	18
伏見まち美化	86.7%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	30
京都かんきょう	52.9%	17.6%	23.5%	0.0%	5.9%	0.0%	17
大成浄美社	78.9%	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19
大同興業	61.1%	11.1%	5.6%	0.0%	22.2%	0.0%	18
平均	71.5%	15.3%	6.9%	0.0%	5.6%	0.7%	

山科まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
「ない」、「ほとんどない」が９割を超えていたことは良かったが、「時々ある」、「よくある」の理由として「収集もれ」が５.６％あったことは反省すべきと考えている。職員全員が問題意識を持ち、改善に向かう必要がある。 また、収集漏れが「ない」を目指して収集しているものの、やむを得ず道路等に残してくる場合は、報告の徹底に努める。
○今後の対応（改善策等）
これまでから、見落とししやすい箇所は収集地図に注意喚起のマーキングをするなど、収集もれ防止に努めてきたが、今回の結果を職員全員と共有し、改めて「収集もれ」ゼロを目指す。

伏見まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
今回の評価対象の中では低い評価となっているが、ごみが残っていた理由としては「収集できないものの排出（86.7%）」が最も多く、「収集もれ」は0%であったことから、収集そのものはしっかりとできていたと考えている。
○今後の対応（改善策等）
今後も収集できないものはしっかりと残置しつつ、収集もれはないよう丁寧な作業に努めていく。 また、ごみを当日の朝8時までに排出していただくことを市民に浸透できるよう、啓発活動にも努めていきたい。

京都かんきょう
○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
直営及び他社と比べても圧倒的に高い収集もれの割合は不甲斐ない限りだと感じる。ごみ残りの割合そのものはおおむね肯定的な評価をいただいているように思うが、やはりヒューマンエラーに起因する収集もれは、自分たちの業務において絶対になくしていかなければならない課題だと重く受け止め、今後の改善に努める。
○今後の対応（改善策等）
収集漏れの原因のひとつとして、「地図変更の見落とし」というものが数件あった。社内において時間や収集量の目線で、より効果的で市民の皆様の希望に応えられるような収集地図を作成すべく、現場の意見も聞きながら地図の改善を行ってきたが、その際に発生した細かな地図の変更が現場に正しく伝わっていない、もしくは忘れており回収に至らなかったというものだった。単純なミスを減らしていくことはもちろんのこと、より確実かつ正確に情報を伝えられるように努める。

大成浄美社
○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」が85%、また、「時々ある、よくある」の原因は収集後の排出で、収集漏れ自体は0%だったことは良い結果であると思う。市民から高い評価をいただいております。 収集漏れのないように、作業員同士で確認し合い、作業に取り組んでいることが、高評価につながったと思う。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、収集漏れのないように運転手・作業員ともにしっかりと確認し合うことで確実な収集作業が行えるよう取り組んでいく。

大同興業
○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
運転手・収集作業員がお互いに収集場所を確認すること、また、分かりにくい排出箇所については作業員の中で共有することで高い評価につながったと思う。
○今後の対応（改善策等）
引き続き高い評価を維持できるよう、複数の収集作業員による収集後の定点を確認する取り組みを継続することで、収集漏れがないよう対応していく。

(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)
山科まち美化	52.3%	19.3%	23.9%	4.5%	88
伏見まち美化	46.2%	28.8%	23.1%	1.9%	104
京都かんきょう	54.2%	26.5%	16.9%	2.4%	83
大成浄美社	44.2%	26.0%	28.6%	1.3%	77
大同興業	39.2%	30.4%	26.6%	3.8%	79
平均	47.2%	26.2%	23.8%	2.8%	

山科まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

市民の理解度とマナーの向上により、不適正なごみ自体が減少してきていると感じる。
不適正なごみの排出があった場合は、啓発シールに理由を記載してごみに貼付するよう、職員にはかねてから指導しているが、まだまだ徹底できていないと感じた。

○今後の対応（改善策等）

取り残しごみに啓発シールが貼られていないと、単なる収集もれと判断されてしまう。
市民の皆様に正しい分別ルールを知っていただくため、啓発シールの貼付はしっかりと行うよう、職員に改めて周知していく。

伏見まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

不適正なごみを残置する場合は、啓発シールを貼付するよう従前から職員を指導しているが、「貼っていない」との回答が28.8%もあったことは残念に思う。

○今後の対応（改善策等）

今回のアンケート結果を全ての職員に周知し、啓発シールの貼付を改めて職員に徹底していく。交通量が多い所などでは、後続車との兼ね合いで、貼付できない場合もあるが、可能な限り貼付するよう努める。

京都かんきょう

○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

家庭ごみ収集の委託化が進む中で、従業員の入れ替わりに対してどのような方法で分別啓発を周知、徹底していくかは弊社でもここ数年の課題となっている。現場の協力も得て作成した独自の「啓発シール取り扱いマニュアル」がこの問題を解決する上で効果的だったと手応えを感じている。

○今後の対応（改善策等）

会社全体の意識として啓発シール使用の重要性が浸透してきていると感じる。アンケート結果を見ると、まだまだ完璧には程遠いが、今後とも社内で継続、注意喚起していきたい。
まずは現場において、不適正排出に啓発シールを貼らなかった場合にどのような事情、判断があったのかをリアルタイムで確認して具体的な改善を目指していく。

大成浄美社

○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

不適正な排出があれば、啓発シールを貼付するよう指導しているが、狭い道路などの交通状況に影響され、貼付できなかったケースがある。

○今後の対応（改善策等）

運転手、作業員が連携を取り合い、スムーズに啓発シールを貼付できるように努めていく。
分別ルールを運転手・作業員が十分に理解できるよう、収集車両の社内にゴミ辞典のハンドブックを常備し、今後は「貼ってある」の評価が高くなるよう取り組んでいく。

大同興業
○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
不適正なごみについては、シールを貼付したうえでまち美化事務所に報告するよう指導しているが、アンケート結果を受けて、「貼っていない」との回答が３割に達しているため、再度、指導を徹底していかなければならないと認識した。
○今後の対応（改善策等）
収集員に対し、確実に貼付するよう、再度、指導及び教育を行うことで、危機意識を共有し、アンケート結果の向上に努めたい。 判断が難しい場合はまち美化事務所に指示を仰ぎつつ、啓発シールを確実に貼付するよう努める。

（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)
山科まち美化	58.7%	10.9%	28.3%	2.2%	46
伏見まち美化	66.7%	4.2%	25.0%	4.2%	48
京都かんきょう	48.9%	4.4%	44.4%	2.2%	45
大成浄美社	50.0%	5.9%	44.1%	0.0%	34
大同興業	74.2%	3.2%	19.4%	3.2%	31
平均	59.7%	5.7%	32.2%	2.4%	

山科まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
不適正なごみの排出があった場合は、啓発シールに理由を記載してごみに貼付するよう、職員にはかねてから指導しているが、「理由が書かれていなかった」という割合が１０％を超えているため、まだまだ徹底できていないと感じた。
○今後の対応（改善策等）
市民の皆様に正しい分別ルールを知っていただくため、啓発シールへの理由の記載はしっかりと行うよう、職員に改めて周知していく。

伏見まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
啓発シールへの理由の記載については、概ねできているとの評価をいただいたものと認識している。一方で、交通量が多い所などでは、後続車との兼ね合いで、記載できない場合もあるが、可能な限り記載するよう努める。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、啓発シールを貼付した際には理由を記載することで、排出者が次回以降にしっかりと分別していただけるよう取り組んでいく。

京都かんきょう
○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
特に資源ごみ収集時の啓発シールに関して、現場状況によってその場に長く停車できずシールへの記入が不十分になることがあるとの声が現場から散見された。そのような事情の場合、その旨も会社に報告してもらい、まち美化事務所に伝える等の対策も必要だと感じた。
○今後の対応（改善策等）
これまでは啓発シール使用の有無と使用場所について現場からの報告を受けていたが、今後はシールへの記入事項に関しても詳細を会社に報告してもらい、より正確な情報をまち美化事務所様に連絡できるよう継続していきたい。

大成浄美社
○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
狭い場所や後続車が来た場合は理由を記載せず、収集作業を優先したと想定されるが、貼付シールにはしっかりと理由を書くという意識づけの再徹底を行う必要がある。
○今後の対応（改善策等）
狭い道路であっても、啓発シールを貼付した際には収集できない理由を書けるよう工夫していきたい。また、作業員だけでなく運転手も確認を怠らず、引き続き、啓発シールに内容を記入するよう意識づけを徹底する。

大同興業
○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
収集員が不適正排出に対して正確な判断をし、理由が記入できているため、高評価につながったと感じている。
○今後の対応（改善策等）
高い評価を頂いているため、今後も継続して不適正な排出に対しては啓発シールを貼付していく中で、作業員全体で認識の差が生じないように改めて指導を行っていく。

（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)
山科まち美化	59.9%	31.0%	4.1%	0.0%	2.5%	2.5%	242
伏見まち美化	53.6%	32.1%	6.3%	2.2%	3.6%	2.2%	224
京都かんきょう	54.2%	36.1%	5.5%	0.0%	2.5%	1.7%	238
大成浄美社	53.6%	29.6%	4.7%	0.0%	9.4%	2.6%	233
大同興業	62.3%	30.2%	2.0%	0.0%	2.3%	3.3%	305
平均	56.7%	31.8%	4.5%	0.4%	4.1%	2.4%	

山科まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
概ね高評価であったが、パッカー車にごみを投入した際にごみが飛び散って危ない、といった意見もあったことから、収集作業中はしっかりと周囲の安全に気を配るとともに、気を引き締めて作業することが大切であると認識した。
○今後の対応（改善策等）
収集作業時は、職員はもとより、周囲を通行する歩行者や車両等の安全を最優先することを、共通認識として意識付けしていく。

伏見まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
満足できる結果ではないが、質問８－２の理由を見ると、「道幅が狭いので、車が通れなかったり歩行者がよけたり止まったりしている。」「収集場所の近くに駐車している車があったりして危ないと感じる。」など、直接的な作業以外の理由を挙げられているものが多く、作業そのものはそれほど低い評価ではないものと考えている。
○今後の対応（改善策等）
収集作業中は周囲の状況を確認しながら、歩行者や他の一般車両を優先することを、改めて指導していきたい。

京都かんきょう
○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
収集現場において、どのような形を取っても周囲に交通上の妨げや危険を伴う場所があることは会社としても把握しており、現場には可能な限りの周辺配慮をしてもらい、迷惑をかけてしまった場合は「すいません」などのお声掛けをさせて頂くように指導している。
○今後の対応（改善策等）
近年は社内において、現場での声掛けに力を入れて取り組んでおり、従業員同士の声掛け、市民の皆様への挨拶だけではなく、「どうぞお通りください」「ご迷惑をおかけ致します」等の安全配慮や気遣いに必要な声掛けも実践するようにしている。ごみ収集業務の特性上どうしても避けることのできない進行妨害や停車などが発生するが、可能な限りの他者優先や声掛けによって少しでも市民の皆様の不安や危険を取り除くよう今後とも取り組んでいく。

大成浄美社
○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
日ごろから、車両や通行人に対して、通行の妨げにならないように指導しているが、配慮が足りていなかったと反省すべき課題と認識している。 可能な限り、一般車両・歩行者を優先していると思うが、パッカー車が停車することでスペースをとり、待たせてしまっている分「時々ある」が多い結果になったと思う。
○今後の対応（改善策等）
作業だけを優先せず、安心・安全を第一に考え、周りの状況をしっかりと確認し、トラブルや事故に繋がることのないよう、定期的に安全講習等を実施することで改善に努めるよう指導していく。

大同興業
○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
収集場所によって、作業中に通行の妨げになる時は一定数あるが、アンケート結果では高評価をいただけているため、概ね安全に収集作業にあたれていると思われる。
○今後の対応（改善策等）
今後も収集現場の安全を確保するよう社内でも徹底し、パッカー車は車体が大きいが市民に威圧感を与えることがないように心掛けた作業に努めるよう指導していく。

（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)
山科まち美化	49.6%	37.6%	1.7%	0.0%	9.5%	1.7%	242
伏見まち美化	44.2%	41.5%	1.8%	0.0%	10.3%	2.2%	224
京都かんきょう	50.0%	39.9%	1.3%	0.0%	7.6%	1.3%	238
大成浄美社	39.5%	34.8%	0.9%	0.4%	22.3%	2.1%	233
大同興業	59.0%	30.2%	0.7%	0.0%	8.2%	2.0%	305
平均	48.5%	36.8%	1.2%	0.1%	11.6%	1.9%	

山科まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
「良い」、「おおむね良い」が 87.2%と高評価をいただき、たくさんのお褒めの言葉をいただけたことは励みになる。 一方、「やや悪い」が 1.7%あったことを真摯に受け止め、改善していきたい。
○今後の対応（改善策等）
基本的には、これまで同様に丁寧な作業を継続し、慌てずにゆっくりと作業することが大切だと考えている。 一部、カラスネットの扱い等について、「やや悪い」と感じている方がおられるため、いただいた御意見を共有して改善していきたい。

伏見まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
概ね高い評価をいただいたものと認識しているが、「悪い」、「やや悪い」が 1.8%あったのは残念に思う。
○今後の対応（改善策等）
質問 9－2 の理由を見ると、「テキパキ作業されている。」、「散らかったごみも拾ってくれる。」、「ネットを片付けてくれている。」といったお褒めの言葉をいただいた反面、「散らかったごみを拾ってくれない。」、「ネットが散乱しているときがある。」といったお声も頂戴している。全ての市民に満足していただけるよう、より丁寧な作業を心掛けていきたい。

京都かんきょう
○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
『安全・親切・丁寧・美しい』をスローガンとして以前より取組みを続けている弊社としては大変にありがたい評価だと感じた。地域の皆様へはもちろん、自社社員にも感謝したい。
○今後の対応（改善策等）
アンケートの結果から、前回（令和 2 年度）と比較しても良好なご意見を頂けているように感じているので今後も『安全・親切・丁寧・美しい』収集業務の取組みを続け、更なる市民満足度の向上を目指す。

大成浄美社
○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
丁寧な作業を心掛けていると思うが、他社と比較しても最低値の結果となったのは残念に思う。散乱したごみが、綺麗に掃除しきれいになかった部分があると思われ、その点については改善が必要だと感じる。
○今後の対応（改善策等）
ごみの散乱時の対応や防鳥用ネット・防鳥用ケージの取扱いなどにおいて細心の注意を払い、より一層丁寧な作業ができるよう取り組んでいく。

大同興業
○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 89%と高い評価をいただいております。引き続き、丁寧な収集作業を常に心がけ、作業を行う必要がある。
○今後の対応（改善策等）
決して焦り作業はせず、時間に追われた中でも丁寧な作業を行い、収集員・運転手が互いに協力してチェックをし合うことで、収集漏れ等の発生をなくし引き続き高評価を得られるよう努めていく。

(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)
山科まち美化	41.3%	39.3%	7.9%	1.7%	7.9%	2.1%	242
伏見まち美化	41.5%	37.5%	12.9%	1.8%	4.9%	1.3%	224
京都かんきょう	50.4%	33.6%	8.8%	1.3%	5.0%	0.8%	238
大成浄美社	48.5%	28.3%	9.9%	1.7%	10.7%	0.9%	233
大同興業	50.8%	32.8%	7.9%	0.3%	7.5%	0.7%	305
平均	46.5%	34.3%	9.5%	1.3%	7.2%	1.2%	

山科まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

概ね高評価であったが、パッカー車は市民の目から見ると威圧的に見えてしまうことを意識しながら、常に安全運転に努める必要がある。狭い道などでは特に気を付ける必要があると感じている。

○今後の対応（改善策等）

質問10-2でスピードや運転の荒さの指摘を受けており、デジタルタコグラフやドライブレコーダーを活用して、更なる安全運転に努めていく。

伏見まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

評価としてはあまり良い評価とは言えないが、伏見区には南部クリーンセンターがあり、多くのパッカー車が通行する地域であることも影響しているのではないかと考えている。

○今後の対応（改善策等）

パッカー車の運転については、直営・委託に関わらず、全ての車両が丁寧な運転をする必要があると考えており、質問10-2の意見にもあるような、パッカー車そのものに持たれている良くない印象を、時間はかかるかもしれないが少しずつ払拭していきたい。

京都かんきょう

○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

社内でも、収集地図に危険な場所を記載する、デジタコベースの速度超過を管理する等を徹底し、市民の皆様の生活に危険を感じさせない運転を徹底するようにしており、その効果が見られ手応えを感じている。運送事業者として、今後とも無理や焦りのない運転を企業品質として向上させていきたい。

○今後の対応（改善策等）

会社として特に意識していかなければならないこととして、「トラックは運転している本人の認識以上に周囲から威圧的に感じられる」という点である。その部分に気を配り、速度や車間距離に通常以上の余裕を持った運転を行うことが今後の課題と捉えている。数字上の記録だけでは把握管理できない部分である為、今後とも現場と事務所で連携をこまめに取り、結果に繋げていきたい。

大成浄美社
○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
デジタコの運行記録では、スピード超過の記録はないが、収集車両は大きな車なので狭い道路などでは、市民からは危険だと感じられると思う。 収集作業だけに気をとられ、運転が雑にならないよう努める必要がある。
○今後の対応（改善策等）
市民目線で考え、車間距離・スピード等、細心の注意を払い、収集作業を行うように努める。 また、アンケート結果の最低値を真摯に受け止め、引き続きデジタコでしっかりとチェックし、特に狭い道路などにおいては、より注意を払い十分な安全走行ができるよう指導していく。

大同興業
○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。
○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、作業時のマナーや走行速度に問題がないよう、指導を行っていく。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。

（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)
山科まち美化	17.4%	19.4%	14.9%	15.3%	30.2%	2.9%	242
伏見まち美化	13.4%	16.5%	21.4%	17.4%	28.6%	2.7%	224
京都かんきょう	15.1%	21.4%	21.4%	15.1%	25.6%	1.3%	238
大成浄美社	9.0%	17.6%	10.3%	13.7%	46.4%	3.0%	233
大同興業	20.7%	24.9%	14.4%	7.9%	28.9%	3.3%	305
平均	15.1%	20.0%	16.5%	13.9%	31.9%	2.6%	

山科まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
市民の皆様にあいさつすると「いつもありがとう」と感謝されるなど、仕事を頑張る励みになるため、積極的にこちらからあいさつをするように心がけているが、状況やタイミングにより作業員から挨拶できないこともあり、評価が難しい。
○今後の対応（改善策等）
笑顔で挨拶してくれて気持ちがいい、といった御意見もいただいております、市民の皆様とのコミュニケーションは職員の励みにもなるため、安全に配慮しながら積極的に挨拶ができるように職員の意識を高めていきたい。

伏見まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
あいさつは概ねできていると認識していたが、「していない」、「ほとんどしていない」の割合が高く、反省しなければならないと考えている。
○今後の対応（改善策等）
質問９－２では挨拶をお褒めいただいている意見もあったが、全ての職員が気持ちよく挨拶できるように指導をしていきたい。

京都かんきょう
○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
他のアンケート項目に比べて、手応えと結果にズレがある評価だと感じた。こちらがどれだけ「取り組んでいます」と主張しても、市民の皆様には伝わらなければただの自己満足で終わってしまう為、今後問題点の改善に尽力したい。
○今後の対応（改善策等）
挨拶はしているものの先に市民様から声を掛けられて返しているような受け身の姿勢になっているのかもしれない。また、挨拶はしているものの作業の騒音によって相手に伝わらないようなことも考えられるので、「挨拶はしっかり相手の目を見て自分から」という基本に立ち返り、今後とも取組みを強化していく。

大成浄美社
○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
挨拶や声かけは積極的にしていると思うが、作業に必死でできていない場合があることが、今回の数字につながっていると思う。
○今後の対応（改善策等）
作業員から市民に積極的に笑顔で挨拶するように努めていく。また、しっかりと相手に伝わるような挨拶を心掛ける。

大同興業
○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
対象事業者の中では高評価をいただいているため、積極的にこちらから挨拶をすることを継続していく。 高評価の中でも、一定数「していない」と回答された方もいらっしゃるため、職員によっての差が生じないように努めていく。
○今後の対応（改善策等）
収集作業中の挨拶について、受け取り側に分かりやすく気持ちの良い関係が保たれるようなあいさつを意識するよう心掛ける。

（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)
山科まち美化	41.5%	41.5%	5.3%	1.2%	7.6%	2.9%	171
伏見まち美化	42.0%	34.4%	9.6%	5.7%	6.4%	1.9%	157
京都かんきょう	36.7%	42.9%	8.2%	2.0%	10.2%	0.0%	98
大成浄美社	39.5%	35.5%	7.2%	4.6%	11.2%	2.0%	152
大同興業	52.1%	38.5%	5.7%	1.6%	1.0%	1.0%	192
平均	42.4%	38.6%	7.2%	3.0%	7.3%	1.6%	

山科まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
カラスネットの片付けについては、日頃から職員に注意喚起していることから、「できていない」、「ほとんどできていない」の割合が 6.4%と高評価をいただけて安心している。現場でも可能な限り、一か所にまとめるよう対応していると職員から聴取している。
○今後の対応（改善策等）
道路上にカラスネットを乱雑に放置してしまうと、歩行者や自転車等の事故に繋がる危険があるため、今後も高評価を続けていけるよう、しっかりと職員を指導していきたい。

伏見まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
収集後のカラスネットの片付けについては日頃から指導をしているだけに、非常に残念な結果であった。現場では、可能な限り一か所にまとめるよう対応していると職員から聴取しているものの、改善が必要だと感じている。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットはたくさんの市民が利用されており、皆様に気持ちよくごみをお出しいただくためにも、今一度、職員への指導を徹底したい。

京都かんきょう
○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
前回（令和２年度）のアンケート結果から、社内でも改善の為、現場への徹底指導を行っており改善が見られているものの、まだ力不足な印象である。まだまだ改善の余地がある項目だと捉えている。
○今後の対応（改善策等）
今回社内で聞き取りを行ったところ、「通行の妨げにならないように片付けられた状態」という言葉に個人間で差があるように感じた。今後は具体的に「ネット籠があればその中に片付ける」「歩道上であれば歩行者、自転車が通れるスペースを確保」「個人宅前は敷地の隅に寄せる」等、具体的な対応基準を設けていく。

大成浄美社
○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
大きいネットは小さくまとめているが、小さいネットはそのままにしていることがあるとの意見が社員からあった。 アンケート結果の「できている」が他社と比較して最低値は残念に思う。 より丁寧に作業をおこない、可能な限り、ネットはまとめるよう指導が必要だと感じた。
○今後の対応（改善策等）
車道・歩道ともに、通行の邪魔にならないように小さくとめるよう意識づける。 また、運転手と作業員の声の掛け合いで「できていない」が発生しないように努めるとともに、カラスネット・ケージの取扱いにも注意し丁寧に片付けるよう取り組んでいく。

大同興業
○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
日頃から、きれいに片付けるよう職員に注意喚起をしていることから、「できている」、「おおむねできている」の割合が９０％と高い評価をいただけており、嬉しく思う。
○今後の対応（改善策等）
交通の妨げや事故につながることをないよう、継続して、丁寧な作業・片付けをするように努める。

(10) 質問19「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)
山科まち美化	31.8%	60.7%	3.7%	0.8%	2.9%	242
伏見まち美化	25.0%	63.8%	8.0%	0.4%	2.7%	224
京都かんきょう	30.3%	60.9%	4.2%	1.7%	2.9%	238
大成浄美社	34.8%	56.7%	4.7%	1.7%	2.1%	233
大同興業	30.5%	59.7%	4.9%	0.3%	4.6%	305
平均	30.5%	60.4%	5.1%	1.0%	3.0%	

山科まち美化事務所

○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、「満足している」、「おおむね満足している」という回答が多く、良い評価を受けているが、引き続き努力し、市民の期待に応えていきたい。

一方で満足していない方も一定数いることから、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。

伏見まち美化事務所

○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

全体の中で最も低い評価となり、非常に残念に思う。市民の満足度を向上させるべく、引き続き努力していく必要がある。

○今後の対応（改善策等）

今回のアンケートでは、多くの項目で評価が低い結果となってしまったが、まずは基本に立ち返り、職員全員が自分自身を見つめ直して、できることをしっかりとやる必要がある。

京都かんきょう

○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

現在、「満足している」と評価してくださった市民の皆様の期待に応え続けることはもちろん、「満足していない」とお答えになられた方々にも、次回アンケートでは満足して頂けるよう業務の改善を検討していく。まずは最低条件として、ご迷惑をお掛けすることがないよう、収集もれや事故等が無いよう会社全体で意識を高め合い、ご満足して頂けるサービスを目指していきたい。

○今後の対応（改善策等）

今回のアンケート結果からはヒューマンエラーによる収集もれを減らしていくことが当社の第一の課題だと認識させられた。家庭ごみ収集における満足度、その根幹の部分である「確実な収集」という部分が至らないということは委託業者として致命的であると重く受け止め、今後は確実な収集に努めていく。

大成浄美社

○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

収集作業全般で高い評価をいただいていると思う。

ただ、『満足していない』と感じておられる方も一定数存在するため、評価を真摯に受け止めて満足度を更に向上させるよう取り組んでいきたい。

○今後の対応（改善策等）

今後も継続して安全・迅速・丁寧な作業に励み、市民に、より一層の高い評価をいただけるよう改善に努めていく。

大同興業
○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
「満足している」と評価をいただいた市民の期待に継続して答えつつ、「満足していない」とお答えになられた方々にも次回アンケートでは満足して頂けるよう改善に努めていく。今一度、何が足りないかを社内でも考え、社員全体で意識の共有を行ったうえで、今後の作業を行っていく。
○今後の対応（改善策等）
意見交換の場を設け、収集作業で改善すべき箇所は何か、作業従事者の意見を社内全体で課題として認識し、収集業務の改善に努めていく。

2 直営に関する設問の自己評価及び今後の対応

（１）質問１６「エコまちステーションまたはまち美化事務所をご利用いただいた際、職員の対応はよかったか。」

※質問１４又は１５で「①知っていたし、利用したことがある」と回答された人のみ回答

（回答割合）

	良い	おおむね 良い	やや悪い	悪い	わからない	無回答	回答数 (参考)
東部まち美化	36.1%	24.1%	1.2%	1.2%	10.8%	26.5%	83
山科まち美化	40.5%	23.8%	0.0%	0.8%	12.7%	22.2%	126
南部まち美化	42.4%	17.8%	1.7%	0.0%	17.8%	20.3%	118
西部まち美化	39.0%	27.1%	3.4%	1.7%	11.9%	16.9%	59
西京まち美化	38.8%	29.6%	1.5%	1.9%	12.1%	16.0%	206
伏見まち美化	41.1%	25.2%	1.9%	0.9%	10.3%	20.6%	107
平均	36.1%	24.1%	1.2%	1.2%	10.8%	26.5%	

※ 山科・伏見まち美化事務所以外の４事務所は参考値

山科まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
まち美化事務所及びエコまちステーションでは第一に市民とのコミュニケーションを大切にし、相手の理解を得ながら対応をしている。 「親切・丁寧に対応いただいている」というポジティブな回答も多く、嬉しく思うが慢心せず今後も市民目線での対応を継続していく。
○今後の対応（改善策等）
質問１６－２でたくさんのお褒めの言葉をいただき有難いと感じる一方、一部、職員による対応の差を指摘いただいていることもあり、職員全体の質の向上を図っていきたい。 引き続き、市民目線で丁寧な対応を心がける。

伏見まち美化事務所
○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価
概ね全市平均に近い結果となったが、質問１６－２でたくさんのお褒めの言葉をいただき、嬉しく思っている。
○今後の対応（改善策等）
伏見まち美化事務所は、立地的にそれほど多くの市民が訪れる事務所ではないが、エコまちステーションを含め、今後も親切・丁寧な市民対応を心掛けていきたい。

(2) 質問 17 「移動式拠点回収を知っているか。また、利用したことはあるか。」

(回答割合)

	知っていたし、 利用したことがある。	知っていたが、 利用したことはない	知らなかったが、 利用してみたい	知らなかったし、 利用したいとも思わない	無回答	回答数 (参考)
東部まち美化	30.6%	32.2%	22.3%	5.0%	9.9%	121
山科まち美化	34.3%	28.1%	23.6%	7.9%	6.2%	242
南部まち美化	21.5%	21.9%	39.5%	11.6%	5.6%	233
西部まち美化	26.5%	30.8%	25.6%	12.8%	4.3%	117
西京まち美化	42.6%	30.8%	14.1%	6.9%	5.6%	305
伏見まち美化	24.6%	21.9%	33.5%	13.8%	6.3%	224
平均	30.0%	27.6%	26.4%	9.7%	6.3%	

※ 山科・伏見まち美化事務所以外の 4 事務所は参考値

質問 17-2 「質問 17 で「②知っていたが、利用したことはない」又は「④知らなかったし、特に利用したいとも思わない」と回答された方の理由」

※質問 17 で「②知っていたが、利用したことはない」又は「④知らなかったし、特に利用したいとも思わない」と回答された人のみ回答

(回答割合)

	平日なので 利用できない	実施時間が 合わない	実施場所 が遠い	区役所等の 拠点回収を利用	コミュニティ 回収を利用	その他	無回答	回答数 (参考)
東部まち美化	16.7%	22.2%	25.0%	12.5%	13.9%	9.7%	0.0%	72
山科まち美化	12.8%	23.9%	34.9%	10.1%	10.1%	6.4%	1.8%	109
南部まち美化	15.7%	20.6%	22.5%	8.8%	20.6%	6.9%	4.9%	102
西部まち美化	19.7%	23.0%	18.0%	14.8%	11.5%	6.6%	6.6%	61
西京まち美化	12.1%	18.5%	16.6%	26.1%	9.6%	8.3%	8.9%	157
伏見まち美化	13.2%	19.8%	17.9%	17.0%	13.2%	15.1%	3.8%	106
平均	15.0%	21.3%	22.5%	14.9%	13.1%	8.8%	4.3%	

※ 山科・伏見まち美化事務所以外の 4 事務所は参考値

山科まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

回覧や各戸へのチラシ配付等により市民周知をしているが、移動式拠点回収を知らなかった方が約 3 割おられた。地域差はあるが、来場者は増加傾向にあるため、周知を強化することでより充実させていきたい。

○今後の対応（改善策等）

より多くの市民に移動式拠点回収を利用していただくため、まずは知っていただくための周知をしっかりと行うとともに、利用いただきやすくする工夫を検討したい。

伏見まち美化事務所

○アンケート調査の結果を踏まえたまち美化事務所の自己評価

移動式拠点回収の認知度が想像以上に低かったものの、「知らなかったが、利用してみたい」の割合が多く（33.5%）、しっかりと周知できればもっとご利用いただけるのではないかと感じた。

○今後の対応（改善策等）

市民への周知方法の工夫と合わせ、より市民が利用しやすくなるよう実施場所などの検討をしたい。

3 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

山科まち美化事務所
○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
全体として高い評価をいただけたと感じている。 市民の生の声を聞ける機会はなかなかないので、良い意見も悪い意見も真摯に受け止め、今後活かしていきたい。また、多くの感謝のお声をいただいたことについては、事務所として大変嬉しく、こちらからも市民の皆様に感謝したい。全ての職員で共有し職員のモチベーションアップに繋げていきたい。

伏見まち美化事務所
○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
ごみ収集業務は毎日のことで、自分たちの仕事を振り返る機会はあまりないため、今回のアンケート調査は、市民サービスの向上に向けた非常に良い契機であると感じている。 収集業務に関しては、手を抜いているわけではないけれども、市民からはこのように見られているのだということを知ることができ、改めて気を引き締めなければならないと痛感した。 また、市民対応の評価や移動式拠点回収の認知度など、普段の業務だけでは気付かないところにも目を向けることができ、今後活かしていきたいと思う。

京都かんきょう
○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
ここ数年の取組みで、会社として真剣に取り組んだことは市民の皆様にしっかりと評価して頂けているものだと感じられた。全体的に高い評価を頂き大変有難いと感じている。良い評価を頂いたことに関しては感謝を忘れず、ご満足頂けなかった部分に関しては妥協を許さず、今後とも引き続き『安全・親切・丁寧・美しい』をモットーにより満足して頂ける市民サービスと確実な業務遂行を目指していきたい。

大成浄美社
○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
今回のアンケート調査結果について、評価が高い部分については、社員の励みになる。 一方で、低い評価については、今後、改善できるよう社内でも点検等を行い、社内全体で反省し、今後の作業に活かせるよう取り組んでいきたい。特に、安全運転においては最重要課題として、これまで以上に細心の注意を払い、作業だけに集中しすぎて運転が疎かにならないよう、安全運転に努める。 また、定期的に職員と話し合い、デジタコ運行記録やドライブレコーダーを参考にして高い評価を得られるよう改善していきたい。

大同興業
○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
良いアンケート結果を頂き、社員の励みになる。 改善すべき項目を再度確認し、作業従事者と会社内で共通の課題認識をもったうえで、収集作業に従事できるよう努めていく。 また、収集作業時の挨拶など、積極的にコミュニケーションをとり、相手が気持ちが良いと思えるような丁寧な作業を実践していく。