

今後の取組の方向性について

1 まち美化事務所の取組推進

(1) 個別評価の実施

昨年度まで、直営は全体としての評価を行ってきたが、これまで委託事業者のみで実施してきた個別評価を、今年度から年度ごとに2事務所ずつ、新たにまち美化事務所でも開始した。

個別評価の実施により、移動式拠点回収の地域ごとの認知度や利用しにくい理由など、これまでの全体評価では見えにくかった市民意見を知ることができ、今後の市民サービス向上に活かせる貴重な機会となった。

また、今回の評価対象となったまち美化事務所からも個別評価を通じて、

- ・ 市民の生の声を聴ける貴重な機会
- ・ 多くの感謝のお声をいただき、職員のモチベーションアップになる
- ・ 自分たちの仕事を振り返り、サービス向上につなげる良い機会
- ・ 普段は気づかないところに目を向けることができ、有意義

といった意見があり、現場レベルでの業務の再点検を行う契機となったものと考えている。

(2) 資源物回収の拡充

- ・ まち美化事務所、上京リサイクルステーション、エコまちステーションなどの資源物回収拠点及び移動式拠点回収の積極的な展開により、資源物の持込量が近年増加。
- ・ 市民の排出機会の更なる利便性向上を図るため、令和6年4月から、資源物回収拠点として南部まち美化事務所において、土日に資源物の回収を実施するとともに、各エコまちステーションで月2回実施している雑がみ等の回収を毎週に拡充する。

2 委託事業者との連携

(1) 委託化の推進

本市では、業務効率化とコスト削減の観点から、ごみ収集業務の委託化を進めており、令和6年4月には第1の目標である委託化率70%に到達することとなる。

「京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査」結果（以下、「市民アンケート調査結果」という。）では、委託化は推進しながらも、ごみ収集業務全般に対する市民の満足度は高い水準を維持し、直営と委託事業者がしっかりと連携のうえ業務を遂行しているものと考えている。

令和9年度のごみ収集業務の民間委託化率75%に向けて、引き続き、市民生活に欠かすことのできないごみ収集業務を安定的かつ確実に実施し、取組を進めていく。

(委託化率)

| | | | | | |
|------|-----|-----|-----|-----|---------|
| 年度 | R 4 | R 5 | R 6 | ... | R 9(目標) |
| 委託化率 | 66% | 68% | 70% | | 75% |

(京都市のごみ収集全般に対する満足度)

| | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 年度 | R 1 | R 2 | R 3 | R 4 | R 5 |
| 満足度 | 96% | 96% | 96% | 93% | 91% |

※市民アンケート調査結果での「満足している、概ね満足している」の回答割合

(2) 委託事業者の業務品質の維持向上

京都市生活環境事業協同組合の「スキル教育システム」において、協同組合としての共通目標を掲げ、全10社の令和6年度の目標及び行動計画が策定された。

各社の従業員教育がこれまで以上に充実されるよう、京都市としても助言等を行うとともに、各社での目標に向けた取組が開始することに伴い、個別評価を通じ、各社の行動計画の振り返りにつなげるなど、各委託事業者の更なる業務品質の向上に努める。

3 ごみの適正排出の促進

(1) プラスチック類の分別収集

4月から分別回収を開始したプラスチック類の収集量は、1月末時点で対前年度比約7%の増加。徐々に新しい分別方法が市民に浸透しているものと考えられる。

一方、市民アンケート調査結果では、プラスチック類の分別収集が始まったことを知らなかった方が28.5%もおられたことから、引き続き、様々な周知・啓発を行い、全市的な取組として更なる分別推進に努める。

(2) リチウムイオン電池等の適正な分別

リチウムイオン電池をはじめとする充電式電池については、適切に分別・リサイクルすることで資源循環の推進につなげるとともに、火災事故等を未然に防ぐため、様々な啓発を実施している。

拠点回収等での充電式電池の回収量は増加傾向にあり、適切な分別が徐々に進んでいると考えられるものの、今年度の市民アンケート調査結果では、リチウムイオン電池等を燃やすごみやその他の市の収集日に排出しているとの回答が約10%あることから、引き続き、分別に関する周知啓発に努めていく。

<充電式電池の回収量>

| 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 (令和6年2月末時点) |
|-------|-------|----------------------|
| 3.4トン | 4.2トン | 5.8トン |

※ 拠点回収及び移動式拠点回収の回収量

<市民アンケート調査結果>

「リチウムイオン電池等をどのように処分しているか」の回答（抜粋）

| | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|------------------|-------|-------|-------|
| 【A】燃やすごみに出している | 10.1% | 9.5% | 6.8% |
| 【B】燃やすごみ以外に出している | 5.3% | 4.2% | 3.3% |
| 【A】 + 【B】 | 15.4% | 13.7% | 10.1% |

(3) 大型ごみ収集におけるインターネット受付

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

令和5年10月から導入している大型ごみインターネット受付については、インターネット申込時のアンケート調査においても、高評価を得ていることから、市民の利便性向上に寄与できているものと考えている。

また、持込ごみにおける事前予約制及びキャッシュレス決済についても、持込ごみ搬入時の混雑解消や、受付時間の短縮により搬入物のチェックの時間を確保でき、危険物等の搬入防止につながっていると認識している。

引き続き、市民や事業者の声を聞きながら、より分かりやすく使いやすいものとなるよう利便性向上に努める。

4 災害時のごみ収集業務

本市では、これまでから東日本大震災をはじめとする大規模災害の被害を受けた都市に対し、災害支援を実施してきた。

令和6年能登半島地震においても、災害廃棄物等収集運搬のため、石川県珠洲市等に対して職員を派遣し支援を行い、避難所ごみ及び災害ごみの収集運搬を実施した。

こうした経験から得た知見等を基に、本市での発災時にも、市民の衛生的な生活環境を確保しつつ、災害廃棄物等の処理を迅速かつ安全に行うことができるまち美化事務所の体制づくりに努める。