

京都市のごみ収集業務に関するアンケート調査 <概要>

1 調査目的

本市のごみ収集業務について、市民の皆さまの意識や御意見を把握し、業務の改善にいかすことにより、より満足度の高い市民サービスを実現するため。

2 調査概要

(1) 調査対象

市内全域 3,000 世帯

まち美化事務所	調査数（世帯）	まち美化事務所	調査数（世帯）
東部	500	西部	500
山科	250	西京	500
南部	500	伏見	750
		合 計	3,000

(2) 調査方法

まち美化事務所の職員が、調査票を直営収集、委託収集、各々の収集区域ごとに無作為に配布し、回収は郵送とインターネットで実施。

なお、令和5年度から専用フォームを作成し、インターネット上での回答も可能としている。

(3) 調査期間

令和6年8月下旬～9月30日

※ 毎年度、同時期に実施。

(4) 回収状況

※ 配布枚数は 3,000 枚。

実施年度	紙	オンライン	合計	回収率
令和 6 年度	938 (83.8%)	181 (16.2%)	1,119	37.3%
令和 5 年度	1,074 (86.5%)	168 (13.5%)	1,242	41.4%
令和 4 年度	1,258		1,258	41.9%
令和 3 年度	1,227		1,227	40.9%
令和 2 年度	1,414		1,414	47.1%
令和 元年度	1,312		1,312	43.7%
平成30年度	1,282		1,282	42.7%
平成29年度	1,360		1,360	45.3%
平成28年度	1,358		1,358	45.3%
平成27年度	1,418		1,418	47.3%
平成26年度	1,037		1,037	34.6%
平成25年度	1,448		1,448	48.3%
平成24年度	1,340		1,340	44.7%
平成23年度	1,300		1,300	43.3%
平成22年度	1,274		1,274	42.5%

(5) 令和6年度アンケート 設問項目一覧

分野	設問	
回答者の属性	質問1 性別	
	質問2 年齢	
	質問3 お住まいの行政区	
	質問4 職業	
丁寧な作業	質問5 きれいな収集 (副問) 「きれい」と感じない理由	
	質問6 ごみの取残し (副問) 取残しの理由	
	質問7 不適正な排出ごみ (副問) 不適正な排出ごみへのシール貼付 (副問) 収集できない理由のシールへの記載	
	質問8 安全に配慮した収集 (副問) 危険と感じた理由	
	質問9 丁寧な作業 (副問) 良い理由、悪い理由	
	安全運転	質問10 スピードの出し過ぎ、無理な車線変更、 (副問) 悪い理由
		質問11 作業員の対応
	市民サービス	質問12 カラスネット貸与制度の認知度 (副問) カラスネットの片付け
		質問13 防鳥用ケージ購入助成制度の認知度 (副問) 利用しない理由
		市民における認知度
質問15 エコまちステーションの業務の認知度		
質問16 職員の対応 (副問) 良い、悪い理由		
質問17 移動式拠点回収の認知度・利用度 (副問) 利用しない理由		
ごみの排出に関する意識	質問18 排出における困難な点	
市民満足度	質問19 収集全般における満足度	
ごみの分別や拠点回収等に関する意識	質問20 プラ製品の分別回収開始の認知度	
	質問21 プラごみの抑制等に関する取組	
	質問22 食ロス削減の取組	
	質問23 雑がみの排出方法	
	質問24 大型ごみの処分方法	
	質問25 大型ごみのインターネット受付の認知度・利用度 (副問) 利用しない・利用したくない理由	
	質問26 リチウムイオン電池等の処分方法	
	質問27 収集や分別に関する希望	
その他	質問28 自由意見	

3 調査結果の経年比較

* 前年度比の増減により、以下のとおりマーキングしている。
 0～5%未満：→、5～10%：↗または↘、10%以上：↗または↘

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	1年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
(質問5) きれいに収集ができていますか。 【できている・おおむねできている】	96%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(質問6) タ方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】	83%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
質問7-2:不適正なごみに不適正シールは貼ってあったか。 【貼ってある】	72%	↘	→	↘	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	↘
質問7-3:不適正シールに理由は書いてあったか。 【書かれていた】	54%	→	→	→	↗	↘	→	→	→	→	→	→	→	↗	↘	↗
(質問8) 収集作業中に危ないと感じたことがあるか。 【ない・ほとんどない】	88%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(質問9) 収集作業の丁寧さは。 【良い・おおむね良い】	49%	→	→	↗	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(質問10) 京都市のごみ収集車の、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】	59%	→	→	↗	↗	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
(質問11) 作業員の身だしなみ、声かけやあいさつなど、気持ちの良い対応と感じたか。 【感じた・おおむね感じた】	18%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	↘	↗	↗
(質問12) カラスネット貸与制度を知っているか。 【使用している・知っているが、使用していない】	48%	↗	↗	↗	→	→	→	→	→	→	→	→	↘	↗	→	→
(質問12-2) カラスネットを片付けているか。 【できている・おおむねできている】	21%	↗	→	↗	→	→	→	→	→	→	→	↗	→	→	→	→
(質問14) まち美化事務所を知っているか。 【利用したことがある・知っているが利用したことはない】	55%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	↗	→	↘	→
(質問15) エコまちステーションを知っているか。 【利用したことがある・知っているが利用したことはない】	23%	→	→	↗	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	↗	→
(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】	94%	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※1
 これまで、プラスチック製容器包装の不適正排出に不適正シールを貼付するケースが多かったが、令和5年4月からプラスチック製品と容器包装を一括回収していることから、分別が分かりやすくなり、不適正排出は大幅に減少。そのことにより、本質問において「貼ってある」と回答した人の割合が減少したと思われる。

R5年度とR6年度の回答内訳比較
 貼ってある：47.3%→36.1% (▲11.2%)
 貼ってない：26.2%→29.6% (▲3.4%)
 分からない：23.7%→31.7% (8%)
 無回答：2.8%→2.6% (▲0.2%)

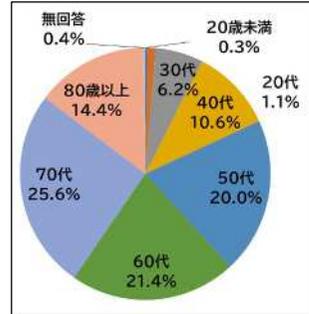
※2
 令和5年度実施の第28回会議での意見を踏まえ、令和6年度実施のアンケートから項目を変更した。
 これまでの「声かけ」「あいさつ」に限定した評価から、作業員を総合的に評価したことで、良い評価が増加した。
 <参考>
 R5までの質問・回答項目「収集員は声かけ、あいさつをしているか。」「している・おおむねしている」

4 主な回答結果

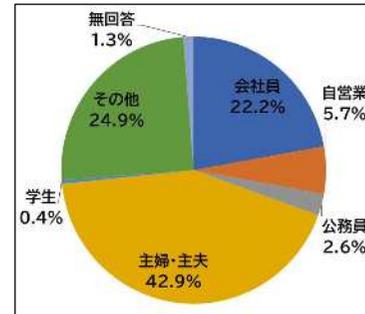
(1) 基本的項目

【質問1】 性別 女性 68.2%
男性 28.1%
無回答 3.8%

【質問2】 年齢



【質問4】 職業



※ 基本的項目については、昨年度と比べ大きな違いはない

(2) 収集作業

【質問5】 きれいなごみ収集作業が、「できている」、「おおむねできている」が95%（昨年度98%）

きれいなごみ収集作業が「できていない」、「ほとんどできていない」は3%（昨年度1%）で、例年同様に評価が高い項目であった。きれいと感じない理由は、「カラス被害」、「出し方のルールが守られていない」が多かった（質問5副問）。

【質問8】 ごみ収集作業による通行の妨げや危険を感じたことは、「ない」、「ほとんどない」が87%（昨年度89%）

危険を感じたことが、「よくある」、「時々ある」は、6%（昨年度5%）で、「カラス（燃やすごみ）や強風（プラスチック類）によるごみの道路上の散乱」、「収集中のごみ収集車の停車方法や集積場所への移動の際のスピードの出し過ぎなど運転に関する事項」が主な理由であった（質問8副問）。

【質問9】 ごみ収集作業の丁寧さについて、「良い」、「おおむね良い」が83%（昨年度86%）

良いと感じる主な理由として、「収集後の散乱がないこと（散乱しても掃除をする）」や「積込みが素早く丁寧」、「収集後にカラスネットをきちんと片付けてくれる」等のほか「歩行者や自転車が安全に通れるように配慮してくれる。子どもに手を振ってくれる」という意見があった（質問9副問）。一方、「悪い」、「やや悪い」は2%（昨年度1%）であり、その主な理由は、「ごみが散乱したままのことがある」、「カラスネットの取扱いが雑なことがある。」等であった。（質問9副問）。

(3) 安全運転

【質問10】 スピードの出し過ぎ等を見たことが、「ない」、「ほとんどない」は79%（昨年度81%）。

スピードの出し過ぎや無理な車線変更等の運転を見たことが、「よくある」、「時々ある」が12%（昨年度11%）で、「よくある」、「時々ある」の具体的なものは、「路地等でのスピードの出し過ぎ、急停止、急発進」等であった（質問10副問）。

(4) 市民サービス

【質問11】 作業員の身だしなみ、声かけやあいさつなど、気持ちの良い対応ができていると感じましたか、「感じた」、「おおむね感じた」が62%（昨年度36%）

「あまり感じなかった」、「感じなかった」が16%、「職員に会ったことがない」が21%（昨年度32%）

【質問12】 「カラスネットの貸与制度を知っている」が84%（昨年度85%）

貸与制度については、「知らない」は15%（昨年度14%）であり、昨年度に引き続き、高い水準を保っている。

【質問12-2】 カラスネットの片付けが、「できている」、「おおむねできている」が83%（昨年度81%）

片付けが、「できていない」、「あまりできていない」は8%（昨年度10%）であり、昨年度に引き続き、一定の評価をいただいている。

【質問13】 京都市防鳥用ケージ購入助成事業を「知っていたし、利用したことがある」が5%、「知っていたが、利用したことはない」が19%、「知らなかったが、利用を検討してみたい」が19%、「知らなかったが、特に利用したいと思わない」が34%

「知っていた」が24%に対して、「知らなかった」が53%となっており、まだまだご存じない方がおられることが分かった。

【質問16】 まち美化事務所またはエコまちステーションを利用いただいた際の職員の対応について、「良い」、「おおむね良い」が65%、「悪い」、「やや悪い」が4%
※「わからない」、「無回答」が32%

※「悪い」、「やや悪い」は4%であり、高い評価をいただいている。

【質問17】 移動式拠点回収について、「知っていたし利用したことがある」が29%、「知っていたが利用したことはない」が29%、「知らなかったが利用してみたい」が28%
※「知らなかったし利用したいと思わない」が10%

「知っていた」が58%に対して、「知らなかった」が39%となっており、まだまだご存じない方がおられることが分かった。

【質問19】 ごみ収集作業全般に、「満足している」、「おおむね満足している」が92%（昨年度91%）

「満足していない」、「ほとんど満足していない」は6%（昨年度6%）であり、昨年度に引き続き、高い評価をいただいている。

(5) ごみの分別等に関する意識

【質問20】 令和5年4月開始のプラスチック製品の分別回収の実施について、「知っており、分別している」が61%、「知っているが、分別していない」が5%、「知らなかったが、分別したい」が30%、「知らなかったし、分別するつもりもない」が3%

「知っている」が66%に対して、「知らなかった」が33%となっており、まだまだご存じない方がおられることが分かった。

【質問24】 大型ごみの処分は「大型ごみ受付センター」が63%、「クリーンセンターへの持ち込み」が30%、「民間業者」が11%（複数回答可）

まだ使えそうなものであれば「家族や友人などでもらい手を探す」、「リサイクルショップ等を活用しリユースしている」が37%（R3年度 30%、R4年度 28%、R5年度 31%）と昨年度からは微増。

【質問25】 大型ごみ収集のインターネット受付について、「知っていたし利用したことがある」が15%、「知っていたが、利用したことはない」が14%、「知らなかったが利用してみたい」が53%、「知らなかったし特に利用したいと思わない」が15%

「知っている」が30%に対して、「知らなかった」が67%となっており、まだまだご存じない方がおられることが分かった。

【質問26】 リチウムイオン電池等は、「家電量販店などで回収してもらっている」が31%、「小型家電として区役所などの回収ボックスに持ち込む」が44%（複数回答可）

「市の収集日に出している」は12%（R3年度 15%、R4年度 14%、R5年度 10%）と、少ないが、引き続き、クリーンセンターやバッカー車等の火災防止の観点から周知・啓発の継続が必要である。

【質問27】 ごみ収集や分別などに希望することは「カラス対策を充実してほしい」が24%、「資源物の品目を増やしてほしい」が22%、「早い時間帯に収集を終わらせてほしい」が17%、「ごみ集積場所まで運ぶことが大変な高齢者に配慮」が13%

(6) 自由意見

【質問28】

・「暑い日、寒い日休むことのない収集に感謝している。」、「身体には気をつけてほしい。」等、収集員に対する感謝の言葉

・「カラスや猫による散乱被害で困っている。」、「各戸収集にしてほしい。」等、収集に対する要望

・「電池や小型家電、雑がみ、古着などの資源物の回収場所や回収機会を増やしてほしい。」、「まち美化事務所やエコまちステーションの営業時間外に持ち込める場所を増やしてほしい。」等、資源物の回収に対する要望

・「収集忘れをなくしてほしい。」等、収集作業に対する要望

・「ごみの排出ルール、分別ルールの周知」等、排出マナーの周知に対する要望

・「ごみの出し方の市民啓発に力を入れるべきである」等、広報に対する要望