

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	ほとんどできている	できていない	分からない	無回答	回答数 (参考)
南部まち美化	46.6%	46.6%	3.4%	0.0%	1.7%	1.7%	174
西京まち美化	54.7%	42.0%	1.6%	0.8%	0.4%	0.4%	245
洛北運輸	52.8%	43.9%	1.9%	0.9%	0.0%	0.5%	214
共栄産業	50.6%	44.0%	2.4%	1.2%	1.8%	0.0%	168
安田産業	45.9%	46.5%	2.5%	4.4%	0.6%	0.0%	159
カンポ	69.8%	27.0%	0.6%	0.6%	1.3%	0.6%	159
平均	53.4%	41.7%	2.1%	1.3%	1.0%	0.5%	

南部まち美化事務所

○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

職員皆が「きれいにする」意識をもって作業しており、その結果として、回答者の多くに「できている」「おおむねできている」と回答いただけたと認識している。

○今後の対応（改善策等）

できていない理由として挙げられた「カラスによる散乱」や「指定袋以外の使用」、「収集日以外の排出」については、本事務所の収集以外の部分が評価されている感もあるが、「できている」の割合をより高くできるよう、今以上に丁寧な作業を心掛ける。

西京まち美化事務所

○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

多くの職員は、収集作業を「きれいにする」よう心掛けており、回答いただいたほとんどの方に「できている」又は「おおむねできている」と評価いただき、大変嬉しく思う。

なお、カラスによる被害は、ごみを排出される方たちの意識も大事であり、市民の皆様にご理解・ご協力いただけるよう、周知に努めていく。

○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ていきたい。

洛北運輸

○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

ごみの散乱等で定点が汚れている場合は、可能な限りその場で掃除をするよう指導している。また、現場で対応しきれない場合などは会社に連絡を入れさせ、別の職員を掃除に向かわせるなど、普段から定点を清潔に保つよう努力しており、こうした活動が概ね高評価をいただいた要因と認識している。

○今後の対応（改善策等）

現在も、入社時に安全作業講習できれいな作業についても指導しているほか、年に数回、安全作業に係る講習会で指導している。当該取組を今後も継続していきたい。

共栄産業

○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

収集時にごみが飛び散らないよう、パッカー車の回転板を回す時はごみ袋を少量に分けて飛び散らないよう工夫しているほか、万一、カラス等に荒らされ、定点が汚れていた場合は、付近の住民の了解を得るまで掃除を行っている。

こうした取組により、高い評価をいただいたと認識している。

○今後の対応（改善策等）
カラスを原因とするごみの散乱が指摘されており、今後は広範囲に散らかされたごみも丁寧に収集していくよう指導していく。

安田産業
○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
原則、ごみが散乱していた場合は定点を清掃しているが、狭路などで後続車がいる場合は、回収効率を優先させるがあまり、散らかったごみの掃除まで手が回っていない場合もあった。
○今後の対応（改善策等）
昨年末にまち美化事務所と協議のうえ、収集コースを一部見直したことで、収集効率が上がり、収集に余裕が生まれたため、定点の清掃にかかる時間も多くなった。狭路等で後続車がいる場合には、再度コースを走り、同じ定点を2回回る取組も実施し始めている。引き続き、丁寧な清掃作業を全員で徹底していく。

カンポ
○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
収集後の片付けはもちろん、カラスが原因の散乱についても必ずきれいに清掃している。
○今後の対応（改善策等）
市民から感謝される仕事を目標に取り組んでいく。

（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)
南部まち美化	57.5%	23.6%	13.2%	2.9%	1.7%	1.1%	174
西京まち美化	69.0%	23.3%	5.7%	0.4%	0.8%	0.8%	245
洛北運輸	66.8%	20.1%	7.9%	1.4%	2.3%	1.4%	214
共栄産業	63.7%	18.5%	13.1%	0.0%	4.2%	0.6%	168
安田産業	68.6%	18.9%	8.2%	0.6%	3.1%	0.6%	159
カンポ	75.5%	13.8%	4.4%	0.0%	2.5%	3.8%	159
平均	66.8%	19.7%	8.8%	0.9%	2.5%	1.4%	

（「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)
南部まち美化	28.1%	18.8%	9.4%	0.0%	3.1%	40.6%	32
西京まち美化	50.0%	33.3%	5.6%	0.0%	5.6%	5.6%	18
洛北運輸	31.8%	22.7%	13.6%	0.0%	0.0%	31.8%	22
共栄産業	43.3%	43.3%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	30
安田産業	47.1%	47.1%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	17
カンポ	44.4%	33.3%	0.0%	11.1%	0.0%	11.1%	9
平均	40.8%	33.1%	7.0%	1.9%	1.4%	15.8%	

南部まち美化事務所
○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
工事などで収集できなかったごみは事務所に報告し、当日中に収集するなど、出来る限り取残しなく収集するように注意して作業している。 ただ、今回の評価対象の中では低い評価となっており、「時々ある」、「よくある」の理由として「収集もれ」が9.4%あったことは反省すべきと認識している。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、収集できないものには確実にシールは貼ったうえで残置するとともに、収集地図に取残しが発生しやすい箇所をマークするなどの対策を徹底していきたい。

西京まち美化事務所
○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
ごみが残っていた理由で最も多かったのは、「収集できないものの排出」であり、収集そのものはしっかりとできていたことから、「ない」、「ほとんどない」が9割を超え、全市で一番高い評価をいただいたことは良かった。
○今後の対応（改善策等）
今回の結果を職員全員で共有し、引き続き「収集もれゼロ」を目指す。

洛北運輸
○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
取り残しが出ないように、丁寧な収集を心掛けている。また、不適正なごみについては必ず啓発シール貼付し、残置するようしている。
○今後の対応（改善策等）
ごみが見えにくい箇所等は収集地図に写真・注意書きを書込むことに加え、口頭でも注意喚起を行い、収集もれを防いでいく。また、市民に対し、ごみの排出におけるマナーの向上について、呼びかけなども行っていこうと考える。

共栄産業
○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
アンケート回答を見ると「収集できないもの」や「収集後の排出」が大半を占めているが、一部、収集もれの評価があり、残念に思う。実際、工事車両の影に隠れていたごみを見逃したことも過去にあった。 特に、収集コースの大きな変更などあった際は、作業員同士で確認しながら収集作業を行い、見落としがないよう取り組んでいる。
○今後の対応（改善策等）
分かりにくい排出箇所（工事用車両等で見つけづらい、たまにしか排出されない等）について、収集地図での情報共有の徹底とドライブレコーダー等の活用による原因調査及び指導を行い、収集もれをなくしていきたい。

安田産業
○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
収集もれについて、今回のアンケートでは収集もれがあったという評価は0であり、嬉しく思う。弊社としても最近では16時以降までごみが残っていることはないとの認識。
○今後の対応（改善策等）
収集もれや後出しがあった場合は速やかに回収の対応にあたり、午後までごみを残すようなことはないよう引き続き取り組んでいく。

カンボ
○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
今回のアンケートでは収集もれがあったと評価された方はおらず、嬉しく思う。

○今後の対応（改善策等）

収集後の後出しや、収集日誤りのごみが出されていることがあるため、まち美化事務所と連携を取り、収集等の対応を取っていきたい。

（３）質問７－２「不適正な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)
南部まち美化	42.0%	27.0%	29.0%	2.0%	100
西京まち美化	42.5%	25.3%	29.9%	2.3%	87
洛北運輸	33.3%	33.3%	30.1%	3.2%	93
共栄産業	25.8%	35.5%	38.7%	0.0%	62
安田産業	36.4%	25.8%	36.4%	1.5%	66
カシボ	30.9%	32.7%	29.1%	7.3%	55
平均	35.2%	29.9%	32.2%	2.7%	

南部まち美化事務所

○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

交通状況なども考慮するが、不適正排出されたごみを残置する場合は、可能な限り啓発シールを貼付するよう指導しており、「貼っている」との回答が多いことは嬉しく思う一方、「貼っていない」との回答が一定数あったことについて、残念に思う。

なお、残置した場合は、必ず作業長に報告し、その後の引上げ等の対応を行っている。

○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。

西京まち美化事務所

○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

後続車がある場合など、交通状況により啓発シールをその場で貼付するのが難しい時は、少し時間を置いて、事務所から人員を向かわせ、貼付するようにするなどの対応を行っており、啓発シールの貼付漏れがないよう取り組んでいる。その成果として、「貼ってない」との回答が少なかったことは大変うれしく思う。

○今後の対応（改善策等）

不適正排出されたごみに啓発シールが貼られていないと、単なる収集漏れと判断されてしまうことから、啓発シールの貼付は必ず行うよう、引き続き、職員に周知していく。

洛北運輸

○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

不適正排出されたごみを残置する場合は、必ず啓発シールを貼付し、会社に報告をさせるようにしている。また、まち美化事務所にも同様に情報共有している。ただし曜日間違い、定点以外の場所に排出されているものなどについては、弊社に情報が入ってこないため、貼付できず、放置となっている。

○今後の対応（改善策等）

引き続き、不適正排出されたごみを残置する場合は啓発シールの貼付を徹底するとともに、年に数回実施している社内講習で、ごみの分別について教育し、社員の知識向上を目指す。

共栄産業

○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

不適正排出されたごみを残置する場合は、目立つところに必ず啓発シールを貼付するよう、研修等で指導しているが、本アンケートでは「貼ってある」の割合が少なく残念に思う。

○今後の対応（改善策等）
前回アンケートにおいては「貼ってある」が55.3%であり、当該割合の向上を目指し、研修等で力を入れてきたが、大きく減少したため、研修内容を見直していく。

安田産業
○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
不適正排出されたごみを残置する場合、啓発シールを貼付しなければ取り残しかどうか判断がつかなくなるため、必ず貼付するようにさせているが、一部、認識を共有できていない作業員もいる。
○今後の対応（改善策等）
不適正排出されたごみは啓発シール必ず貼付するよう、社内教育を徹底していく。

カンボ
○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
不適正排出されたごみを残置する場合、啓発シールを貼付するよう指導しているが、狭路での収集で後続車を待たせる場合などに、貼付をあきらめる例も一部聞いている。
○今後の対応（改善策等）
狭路にて、急ぎ対応が必要な場合は、一度その場を離れ、もう一度啓発シールを貼付しに来るなどの対応を行うよう、指導していく。

（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)
南部まち美化	66.7%	0.0%	31.0%	2.4%	42
西京まち美化	54.1%	0.0%	43.2%	2.7%	37
洛北運輸	61.3%	6.5%	32.3%	0.0%	31
共栄産業	75.0%	6.3%	18.8%	0.0%	16
安田産業	75.0%	4.2%	20.8%	0.0%	24
カンボ	64.7%	0.0%	35.3%	0.0%	17
平均	66.1%	2.8%	30.2%	0.8%	

南部まち美化事務所
○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
不適正排出を残置する際には理由を記載した啓発シールを必ず貼付するよう、日ごろから職員には指導しており、本アンケートにおいても「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。
○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。

西京まち美化事務所
○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、「書かれていた」との回答が少なく、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）
市民の皆様には正しい分別ルールを知っていただくため、啓発シールに収集しなかった理由を記載するとともに、その後の正しい排出方法も併せて記載するよう、職員に改めて周知していく。

洛北運輸
○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
啓発シールを貼付の際は日付を記入し、「理由」の各項目に必ずチェックを入れるよう指導している。また、残置したことやその理由をまち美化事務所へ連絡させている。
○今後の対応（改善策等）
素早く、市民にわかりやすい理由を記入できる方法を全社で協議し、講習などで社員に共有していく。

共栄産業
○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
啓発シールを貼付する際は必ず理由を記載するようにしているが、後続車が来ている場合などは雑な字になっていた。 アンケート結果で残置理由が「書かれていた」との回答が多く、安心した。社内研修で力を入れてきた項目であり、一定の効果はあった認識している。
○今後の対応（改善策等）
「書かれていなかった」が6.3%あり、改善の余地がある。残置の理由が分からなければ啓発にもならないことから、確実に自信を持って貼付・記入できるよう引き続き指導を行う。

安田産業
○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
残置理由を市民に理解いただくため、啓発シールを貼付する際は必ず理由を記載するようにしている。アンケート回答でも「書かれていた」が多く、嬉しく思う。
○今後の対応（改善策等）
今後も不適正ごみに啓発シールを貼付する際は、すべてのシールに理由を記入するよう、引き続き指導していく。

カンボ
○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
残置理由の記載について、「書かれていた」が思いのほか少なく、残念に思う。
○今後の対応（改善策等）
市民の皆様には「書かれていた」と回答いただけるよう、再度、理由の記入を徹底指導する。

（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)
南部まち美化	45.4%	39.1%	8.6%	0.6%	6.3%	0.0%	174
西京まち美化	58.0%	33.1%	3.7%	0.8%	2.4%	2.0%	245
洛北運輸	59.8%	29.0%	6.1%	0.9%	3.7%	0.5%	214
共栄産業	56.5%	30.4%	3.0%	0.0%	8.9%	1.2%	168
安田産業	49.1%	29.6%	6.3%	3.8%	8.2%	3.1%	159
カンボ	57.9%	29.6%	3.1%	0.0%	7.5%	1.9%	159
平均	54.4%	31.8%	5.1%	1.0%	6.2%	1.5%	

南部まち美化事務所
○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、「ときどきある」「よくある」と回答された方の理由を見ると、「ごみが散乱している」など、本市の作業内容以外の記載も多く、作業自体はそれほど低い評価ではないと認識している。
○今後の対応（改善策等）
収集作業中は周囲の状況を確認し、収集作業が歩行者や他の一般車両の通行を妨げることのないよう、改めて指導していく。

西京まち美化事務所
○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
収集作業中は周りの状況を確認しながら作業するよう心掛けており、特に狭路では一般車両の通行を優先している。概ね高評価であったが、「収集時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、収集作業中の周囲への安全配慮の大切さを改めて感じた。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、収集作業時は、収集作業自体の安全を確保することはもちろん、その周囲を通行する歩行者や車両等の安全にも気を配り作業に当たることを、事務所の共通認識として意識付けしていく。

洛北運輸
○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
日ごろから丁寧な運転を心がけるよう指導しており、実際、アンケートでも「ない」「ほとんどない」の回答が多く、嬉しく思う。ただ、定点の付近に駐車車両があった場合などはどうしても道をふさぐ時があり、度々渋滞を引き起こしていると認識している
○今後の対応（改善策等）
収集時には、後続車に可能な限り道を譲るよう、引き続き指導していく。また、作業員にも歩行者や自転車に道を譲るように指導していく。

共栄産業
○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
そもそも収集は道路上ですることが多いので、他の方の通行の妨げになっているとの意識を持って収集作業にあたっているほか、市民の通行を優先し、「すみません」「ありがとうございます」等声掛けをするなど安全に最大限配慮しており、その結果として、高い評価をいただけていると認識している。
○今後の対応（改善策等）
今後も市民の方（歩行者や他の車両など）を最優先にした収集作業に取り組んでいく。

安田産業
○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
狭路での収集作業中、通行人の方に避けてもらう事例や、対向車に道を譲っていただくこともあり、普段から指導している「市民ファースト」での収集となっていない場面もあった。
○今後の対応（改善策等）
移動は幹線道路優先、学校または通学路の通学時間などは特にスピードに注意をして収集作業に当たるよう改善していく。

カンボ
○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
狭路では対向車に進路を譲ることが難しい場合があるが、二輪車や歩行者については極力譲るよう心掛けている。常に謙譲の気持ちをもって、第三者優先で作業を実施している。

○今後の対応（改善策等）

たとえ優先道路を走行していようと、常に通行人や他の車両を優先し、作業に当たるよう、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)
南部まち美化	40.2%	43.7%	2.9%	0.6%	10.9%	1.7%	174
西京まち美化	48.2%	41.2%	1.6%	0.4%	6.9%	1.6%	245
洛北運輸	49.5%	35.5%	0.5%	0.0%	13.1%	1.4%	214
共栄産業	47.6%	32.1%	2.4%	0.0%	17.3%	0.6%	168
安田産業	44.7%	33.3%	3.8%	1.3%	15.1%	1.9%	159
カ ン ポ	52.2%	23.3%	0.6%	0.6%	21.4%	1.9%	159
平均	47.1%	34.9%	2.0%	0.5%	14.1%	1.5%	

南部まち美化事務所

○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３．５％あったのは残念に思う。

○今後の対応（改善策等）

本評価の理由を見ると「テキパキ作業されている」、「回収後の道路はゴミなどが落ちていない」、「仕事がいねい」といったポジティブな意見が多い反面、「ごみ収集車にゴミを入れる時が雑」、「ネットが散乱しているときがある」といったネガティブな意見も一部あった。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。

西京まち美化事務所

○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

迅速かつ適正な収集を心掛けており、「良い」「おおむね良い」が89.4%と高評価をいただけたことは励みになる。ただ、収集状況によってはパッカー車にごみを投げ入れるなど、市民の目に丁寧な収集と映らない場面もある。職員は市民から見られているということを再度意識し、丁寧な作業に当たること。また、市民の皆様にも正しいごみの排出に協力していただきたい。

○今後の対応（改善策等）

これまで同様に丁寧な作業を継続していくことが大切と考えているが、一部、カラスネットの扱い等について、「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。

洛北運輸

○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

悪い割合は非常に少ないが、これからも丁寧にけが無く作業するとともに、ネットの片づけやあいさつなどのコミュニケーションを取ることで、今回以上に「良い」の割合を増やしたい。

○今後の対応（改善策等）

今後も市民の方とコミュニケーションがとれるように指導していく。

共栄産業

○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

収集する際にごみが散乱することのないよう、ゆっくりと周囲の安全に気を配りながら、より丁寧に美しい作業を心掛けており、それが「良い」「おおむね良い」の評価を多くいただいたと理由であると認識している。こうした良い評価は社員のモチベーションアップにもつながるため、ありがたく思う。

○今後の対応（改善策等）
引き続き、慌て作業や急ぎ作業にならないよう「安全で親切・丁寧・美しい収集作業」を合言葉に、作業員同士での声掛けを徹底するようにいたします。

安田産業
○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
概ね丁寧に作業はできていると認識しているが、一部で、収集スピードを優先した作業を行うも作業員もおり、全員が確実に丁寧な作業を身につけていない。
○今後の対応（改善策等）
確実に丁寧な作業を行いつつも、だらだらとしたものにならない、適度なスピード感を持った収集作業を作業員全員に意識付けるため、良いものは皆で共有していく。また、ドライブレコーダーを活用し、定期的に収集作業をチェックしていく。

カンボ
○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
作業の安全第一を基本に、注意・気配りを怠らず、収集作業を行っている。ただ、収集中に作業を焦ることもあり、改善が必要と考える。
○今後の対応（改善策等）
焦らず、丁寧な作業を行うとともに、車両の積込運転もおだやかに作業を行っていく。

（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域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)
南部まち美化	35.6%	44.3%	8.6%	1.7%	8.6%	1.1%	174
西京まち美化	41.6%	36.3%	12.2%	2.0%	6.5%	1.2%	245
洛北運輸	45.8%	34.1%	11.7%	2.3%	5.1%	0.9%	214
共栄産業	39.3%	42.9%	6.0%	2.4%	8.9%	0.6%	168
安田産業	42.1%	32.1%	10.7%	3.1%	10.7%	1.3%	159
カンボ	45.3%	32.7%	5.7%	3.1%	11.9%	1.3%	159
平均	41.6%	37.1%	9.1%	2.5%	8.6%	1.1%	

南部まち美化事務所
○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、質問１０－２の理由をみると「スピード超過」に対する意見が多いため、安全運転講習などの機会を通して、更なる意識の向上を図っていききたい。
○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、運転に対する周りからの目を意識しながら、常に安全運転に努める必要がある。

西京まち美化事務所
○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、「時々ある」「よくある」と回答した方の理由として「スピード超過」の回答が多くあった。住宅街でのスピードには特に注意して走行するよう指導していく。

○今後の対応（改善策等）
スピードに関しての指摘を多く受けたことから、デジタルタコグラフやドライブレコーダーを活用して、適正な走行スピードを指導していくことで、更なる安全運転に努めていく。

洛北運輸
○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
作業を早く済ませようとせず、落ち着いた運転を心がけるよう指導しているが、「時々ある」「よくある」の割合が高いように感じており、残念に思う。
○今後の対応（改善策等）
デジタコの点数を意識し、「急」の付く行動をなくしたい。また、個別で自学自習できる「安全運転講習」を毎月行っており、今後も続けていく。

共栄産業
○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
住宅街の中などの狭路では、通常の道路を走行するよりもゆったりとした運転を心掛け、急な停車等ないように指導しているが、今回のアンケートで「スピードの出し過ぎ」や「割り込み」との回答をいただき、大変残念に思う。車線変更時も指示器だけでなく助手席の者もミラーと目視で確認してから無理なくします。
○今後の対応（改善策等）
デジタルタコグラフやドライブレコーダーでの確認はもちろん、何より安全のため、あらゆる場面でスピードに注意するよう指導を強化していく。また車体の大きなパッカー車の特性を考慮し、より余裕を持った車間距離の保持を徹底し、市民の方の不安感をもたれないように指導していく。

安田産業
○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
制限速度を遵守するのみならず、住宅街や狭路等、危険が多い箇所は更に低速で運転するなど、最大限の注意を払っている。
○今後の対応（改善策等）
一度でも乱暴な運転のパッカー車を目にした市民の方は、そのイメージに引きずられ、本市の収集に対し、悪印象を持ち続ける場合もあることから、自分たちが京都市の委託を受けていることを再認識し、安全を意識した運転作業を心がけていきたい。

カンボ
○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
速度超過や急な割り込み等ないように、意識して収取作業に取り組んでいる。
○今後の対応（改善策等）
デジタルタコグラフやドライブレコーダーを活用し、引き続き指導を行っていく。

（８）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たと感じましたか。」

（回答割合）

	感じた	おおむね感じた	あまり感じなかった	感じなかった	職員に会ったことがない	無回答	回答数（参考）
南部まち美化	23.0%	35.6%	12.6%	8.6%	19.5%	0.6%	174
西京まち美化	30.2%	37.6%	10.6%	2.9%	18.8%	0.0%	245
洛北運輸	28.0%	38.3%	9.8%	2.8%	19.2%	1.9%	214
共栄産業	22.0%	36.9%	13.1%	4.8%	22.0%	1.2%	168
安田産業	27.0%	30.8%	17.0%	4.4%	19.5%	1.3%	159
カソポ	31.4%	27.7%	10.1%	3.1%	26.4%	1.3%	159
平均	27.0%	34.5%	12.2%	4.4%	20.9%	1.0%	

南部まち美化事務所

○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

概ね気持ちの良い対応ができていると評価いただいているが、まだまだ相手に伝わっていない部分もあるため、良い対応ができよう努める。

○今後の対応（改善策等）

作業の丁寧さを回答する質問９－２では「おはようございますと会うと声をかけてくれます」など、挨拶に対してお褒めの言葉をいただいている意見もあったが、全ての職員が気持ちよい対応ができるように意識の向上を図っていきたい。

西京まち美化事務所

○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

市民への声掛けや挨拶はほとんどの職員ができていると認識しており、実際、アンケートの回答でも気持ちの良い対応ができていると評価をいただき、大変嬉しく思う。

○今後の対応（改善策等）

「挨拶されると気持ちがいい」、「礼儀がよい」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、気持ちの良い対応ができるように職員の意識を高めていきたい。

洛北運輸

○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

市民の方に親しみを持っていただける収集員を目標に、先輩社員が率先してあいさつしているほか、トラブルにも丁寧に対応ように心がけており、そのことで高評価をいただいたと考えている。

○今後の対応（改善策等）

引き続き、現場でのあいさつ、市民の方とコミュニケーションがとれるように指導していく。

共栄産業

○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

前回のアンケートにおいて「あいさつ」の結果が思わしくなく、この間、あいさつや身だしなみについて重点的に指導してきた結果、気持ちの良い対応ができていると「感じた」「おおむね感じた」の高評価の声が約５８％もあり、励みになる一方、「あまり感じなかった」「感じなかった」は約１８％あり、まだまだ改善の余地があるように感じる。

○今後の対応（改善策等）

前回のアンケート結果から改善が見られ、一定評価をいただいたと感じる。あいさつは市民の方とのコミュニケーションのスタートにもなり、より良い収集作業にもつながると考えていることから、引き続き積極的にあいさつの励行をしていく。また、服装など作業中にだらしないよう、社員同士で声を掛け合い、正していくよう指導していく。

安田産業
○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
収集場所でカラスネットの当番の方などと会えばあいさつを行うよう心掛けている。また、だらしない格好での収集は安全作業に支障をきたす恐れがあるため、身だしなみにも注意していたが、「あまり感じなかった」が最も多く、残念に思う。
○今後の対応（改善策等）
作業や運転に真剣に取り組むことは必要だが、それにより周囲に気を配れず、市民の方のあいさつに気づかず無視をしてしまうことなどが無いよう、毎日の朝礼で伝え、意識を高めていく。

カンボ
○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
普段から身だしなみのチェックやあいさつなどをしっかり行い、元気で気持ちの良い対応ができるよう心掛けている。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、元気な挨拶、常識のある言動、行動を指導していく。

（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)
南部まち美化	42.3%	31.4%	10.9%	6.6%	8.8%	0.0%	137
西京まち美化	42.9%	45.9%	3.4%	2.4%	3.9%	1.5%	205
洛北運輸	40.7%	44.7%	4.1%	1.6%	6.5%	2.4%	123
共栄産業	37.6%	41.2%	9.4%	1.2%	9.4%	1.2%	85
安田産業	52.6%	31.6%	7.4%	1.1%	7.4%	0.0%	95
カンボ	60.3%	25.6%	1.3%	0.0%	7.7%	5.1%	78
平均	46.1%	36.7%	6.1%	2.1%	7.3%	1.7%	

南部まち美化事務所
○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が、対応に個人差があり、一部の職員の作業は雑に感じる時もある。アンケート結果については非常に残念な結果であった。
○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。

西京まち美化事務所
○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、「できている」、「ほとんどできている」の割合が88.8%と高評価をいただけて嬉しく思う。
○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。

洛北運輸
○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
カラスネットの片付けは出来るだけ行うよう指導しており、特に過去、苦情があった箇所には気を付けている。ただ、各戸収集のエリアで片付けが不十分な部分があったのではと認識している。
○今後の対応（改善策等）
安全講習などを通じ、「なぜカラスネットを小さくまるめる必要があるのか」「やらないとどういった危険があるのか」「まとめたカラスネットはどこに置くのが良いのか」など、作業員に理由を考えさせ、自発的行動できるよう指導していきたい。

共栄産業
○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
収集後はカラスネットをたたみ、道路に出ないよう端に置いたり、かごがあればそこに入れている。過去、カラスネットを置く場所で指摘を受けたことがあることから、社員同士でチェックし合い、より良い収集作業をしている。前回のアンケート結果からやや改善しているものの、「ほとんどできていない」「できていない」が合わせて10%を超えており、まだまだ満足できない。
○今後の対応（改善策等）
普段の現場をパトロールし、カラスネットの畳み方やまとめ方は確認していることから、今後は通行の妨げにならない場所にネットを置いているかどうかを重点的に確認・指導していく。

安田産業
○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
定点のカラスネットについてはたたんで道路の端に寄せているが、各戸収集のカラスネットについては片付けが甘く、雑に取り扱っているところが一部あった。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットの放置は絶対にしないよう、強く指導していく。

カンポ
○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
カラスネットは必ず片付けるよう指導しているが、四つ角をそろえるなど、きれいな片付けは徹底できていなかった。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットは丁寧に取り扱い、必ずきれいにたたむとともに、道路の通行の妨げにならない場所に寄せるよう、引き続き指導していく。

（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)
南部まち美化	30.5%	58.0%	6.3%	0.6%	4.6%	174
西京まち美化	33.5%	59.6%	3.3%	0.4%	3.3%	245
洛北運輸	27.1%	65.0%	5.6%	0.9%	1.4%	214
共栄産業	24.4%	69.0%	4.2%	0.6%	1.8%	168
安田産業	27.7%	63.5%	5.7%	1.3%	1.9%	159
カンポ	32.7%	61.0%	4.4%	1.3%	0.6%	159
平均	29.3%	62.7%	4.9%	0.8%	2.3%	

南部まち美化事務所
○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
市民に満足してもらえるよう、丁寧・安全な収集作業を普段から心がけていたが、全体の中で最も低い評価となり、非常に残念。
○今後の対応（改善策等）
今回のアンケートでは、「あまり満足していない」の評価が多かったため、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よう職員の意識の向上を図りたい。

西京まち美化事務所
○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高い評価をいただけて、非常に嬉しく思うが、散乱したごみの清掃等、改善できるところはまだあると認識している。
○今後の対応（改善策等）
全ての項目において高い評価をいただけるよう、また、それを維持していけるよう、職員一丸となって“安全・親切・丁寧・美しい”作業をしていきたい。

洛北運輸
○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
より多くの方に満足してもらえるよう、現場における安全作業に対する意識向上や普段から丁寧できれいな作業を心がけており、概ね、高評価をいただけたと考えている。
○今後の対応（改善策等）
講習などを通じ、今後も指導に努めていくとともに、現場からさまざまな報告を上げてもらい共有していくことで、良い収集ができるよう指導していく。

共栄産業
○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
高い評価をいただき、率直にうれしく思う一方、できていないとの指摘をいただいている点については謙虚に受け止め、みんなで意見を出し合い改善していきたいと思う。引き続き、高い評価をいただけるよう今後も社員と共に努力していく。
○今後の対応（改善策等）
アンケート結果の一つ一つにしっかり向き合い、いただいた意見を社内研修の内容に反映させ、常に進歩していけるよう努力していく。

安田産業
○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
燃やすごみに関してはまち美化事務所と協議のうえ、コースを一部見直し、収集の効率化を図れたことから、時間に余裕ができており、市民サービス向上により向き合うことができた結果、高い評価をいただけたと思っている。
○今後の対応（改善策等）
市民の方にとっては、定点がきれいな状態が当たり前なため、散乱ごみがある場合はできる限り片付け、満足度を上げていきたい。

カンボ
○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
市民に満足してもらえるようあいさつから片付けまでしっかりと行っており、高い評価をいただけたことをうれしく思う。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、高い評価が得られるよう、挨拶や定点の清掃、カラスネットの片付けまで徹底させる。

2 直営に関する設問の自己評価及び今後の対応

(1) 質問 1 6 「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 1 4 又は 1 5 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	35.2%	31.3%	3.9%	0.8%	7.8%	21.1%	128
山科まち美化	46.3%	19.5%	0.0%	0.0%	17.1%	17.1%	41
南部まち美化	44.6%	22.8%	1.0%	0.0%	9.9%	21.8%	101
西部まち美化	33.3%	33.3%	2.3%	2.3%	10.3%	18.4%	87
西京まち美化	37.1%	26.6%	2.8%	1.4%	13.3%	18.9%	143
伏見まち美化	41.4%	18.0%	2.7%	0.9%	9.0%	27.9%	111
平均	39.6%	25.2%	2.1%	0.9%	11.2%	20.9%	

※ 南部・西京まち美化事務所以外の 4 事務所は参考値

南部まち美化事務所
○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」、「概ね良い」を合わせた評価では全市で一番高い評価となり、大変嬉しく思う。
○今後の対応（改善策等）
今回の結果に甘んじず引き続き、親切・丁寧な対応を心掛けていきたい。

西京まち美化事務所
○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
丁寧な対応を常に心掛けているが、アンケートの中には、まち美化事務所に来庁しづらいとの意見があり、イメージの改善が必要だと感じた。「良い」、「おおむね良い」の評価が低く、残念に思う。
○今後の対応（改善策等）
質問 1 6 - 2 でたくさんのお褒めの言葉をいただいているが、一部、職員の態度や知識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。

(2) 質問 1 7 「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、 利用したいと思わない	無回答	回答数 (参考)
東部まち美化	25.7%	33.2%	27.1%	10.7%	3.3%	214
山科まち美化	34.5%	28.6%	25.0%	9.5%	2.4%	84
南部まち美化	23.0%	27.6%	34.5%	11.5%	3.4%	174
西部まち美化	24.4%	31.0%	33.9%	8.9%	1.8%	168
西京まち美化	36.7%	31.8%	19.6%	8.2%	3.7%	245
伏見まち美化	29.9%	20.5%	30.8%	12.8%	6.0%	234
平均	29.0%	28.8%	28.5%	10.3%	3.4%	

※ 南部・西京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	13.4%	22.4%	25.4%	21.6%	11.2%	6.0%	13.4%	134
山科まち美化	25.5%	25.5%	19.1%	17.0%	10.6%	2.1%	25.5%	47
南部まち美化	18.3%	15.9%	17.1%	17.1%	18.3%	13.4%	18.3%	82
西部まち美化	25.8%	25.8%	23.7%	11.8%	7.5%	5.4%	25.8%	93
西京まち美化	14.7%	19.9%	24.3%	19.1%	16.9%	5.1%	14.7%	136
伏見まち美化	21.2%	16.2%	19.2%	17.2%	16.2%	10.1%	21.2%	99
平均	19.8%	20.9%	21.5%	17.3%	13.5%	7.0%	19.8%	

※ 南部・西京まち美化事務所以外の 4 事務所は参考値

南部まち美化事務所
○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
これまでから移動式拠点回収については、実施内容や日時等の周知を行ってきたが、移動式拠点回収をそもそも知らなかった方が 4 割以上おられた。更なる周知の必要性を改めて感じた。
○今後の対応（改善策等）
市民への周知について、現在の周知に加え、新たな周知方法を検討していく。

西京まち美化事務所
○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
移動式拠点回収を「知っている」と回答された方が約 7 割おられ嬉しく思う。ただ、実施場所や日時の周知をもっとできればと思う。
○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いただくため、周知方法等を工夫していきたい。

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

南部まち美化事務所
○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
運転手は全員、安全運転を心掛けているが、急な割込みや生活道路でのスピードの出しすぎなど、一部、市民から評価されない行動をとってしまっていることがある。収集業務に従事する職員には、常に市民の目があることを再度理解させ、引き続き、安心・安全な作業に努めるよう指導していく。
また、散乱したごみの片付けやカラスネットをたたむなど、定点をきれいに保つ活動については、收取作業に並行して取り組んでいきたい。

西京まち美化事務所
○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
日頃から市民サービスの向上を目指し収集作業に従事しているが、本当に市民の皆様が満足するサービスが提供できているかどうかを把握することが難しく、モチベーションの維持に苦慮していた。ただ、今回のアンケートにより、多くの項目で比較的良好な評価をいただい、職員の今後の仕事の活力を得ることができたとともに、本事務所が考えていなかった改善点や留意点を改めて学ぶことができ、課題を再認識することができた。今回の結果を真摯に受け止め、指摘された改善点について具体的な対策を講じ、今後のサービス向上に繋げたい。

洛北運輸	
○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	
全体を通して概ね高い評価をいただいたものと認識している。今後も、市民から「ありがとう」と声をかけてもらえるような、仕事を心がけていきたい。 今回のアンケートでは「ネットの片づけ」に関して、多くの意見をいただいた。改善の余地があると前向きにとらえ、社員間で意識を高めて改善していきたい。 また、引き続き、安全運転講習等を通じて、より安全で思いやりのある作業・運転への意識を高めるとともに、「見通しが悪いなど注意すべき場所を収集地図に書き込む」等、問題の「見える化」をすすめることで、社員間の意識の差をなくしていきたい。	
共栄産業	
○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	
今回、収集全般について高い評価をいただきうれしく思う。また、いただいた多くのお褒めの言葉を職員にも伝えることで、収集作業に対するモチベーションを上げることができた。 引き続き、市民目線を忘れず、まち美化事務所とも連携し、市民の方に安心して収集をお任せいただけるよう、何より安全第一で日々の収集業務に取り組んでいきたい。	
安田産業	
○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	
今回のアンケート結果を受け、現状の収集作業には改善すべき点が多々あり、対策を講じる必要があることを理解した。再度、社員全員に評価内容を共有し、ミーティング等で解決策を出していくとともに、個々の収集レベルと市民サービス向上を目指し、社内で行う講習内容の充実を図っていきたい。	
カンボ	
○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	
今回のアンケートで御意見いただいた内容を中心に、収集作業を社員全員でもう一度見直し、市民の方に感謝されることを第一の目標に掲げ、業務に取り組んでいきたい。	