

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、職員又は従業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7年度配車台数（令和7年4月1日時点）

評価対象	東部	山科	南部	西部	西京	伏見	計
東部まち美化事務所	10						10
西部まち美化事務所				9			9
公 栄 運 輸			7	6	3	4	20
関 厚 運 輸		12					12
京 和 産 業			1	3		1	5
計	10	12	8	18	3	5	54

○ 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
東部まち美化事務所	600						600	246	41.0%
西部まち美化事務所				600			600	226	37.7%
公 栄 運 輸			300		300		600	250	41.7%
関 厚 運 輸		600					600	245	40.8%
京 和 産 業			300			300	600	246	41.0%
計	600	600	600	600	300	300	3,000	1,213	40.4%

※ 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、東部まち美化事務所及び西部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

(回答結果の詳細分析)

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		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
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。	東部	42.7%	51.6%	4.9%	0.8%	0.0%	0.0%	94.3%
	西部	58.4%	38.9%	1.3%	0.4%	0.4%	0.4%	97.3%
	公栄運輸	57.2%	41.6%	0.4%	0.8%	0.0%	0.0%	98.8%
	関厚運輸	64.9%	31.8%	1.2%	0.4%	1.6%	0.0%	96.7%
	京和産業	59.3%	38.6%	1.2%	0.4%	0.4%	0.0%	98.0%
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。	東部	62.6%	22.8%	11.8%	0.8%	2.0%	0.0%	85.4%
	西部	75.7%	13.7%	9.3%	1.3%	0.0%	0.0%	89.4%
	公栄運輸	71.6%	17.6%	8.0%	0.8%	1.6%	0.4%	89.2%
	関厚運輸	73.1%	13.5%	8.2%	1.2%	3.3%	0.8%	86.5%
	京和産業	64.6%	23.2%	7.7%	0.8%	1.6%	2.0%	87.8%
質問6-2 「質問6」の理由	東部	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	西部	41.4%	31.0%	24.1%	0.0%	3.4%	0.0%	
	公栄運輸	48.1%	33.3%	14.8%	3.7%	0.0%	0.0%	
	関厚運輸	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	京和産業	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
質問7-2 不適正なごみに啓発 シールが貼ってあったか。	東部	47.0%	28.0%	22.0%	3.0%			
	西部	36.4%	27.3%	35.4%	1.0%			
	公栄運輸	55.0%	20.8%	21.7%	2.5%			
	関厚運輸	43.0%	30.1%	23.7%	3.2%			
	京和産業	36.9%	31.1%	29.1%	2.9%			
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。	東部	53.2%	3.2%	41.9%	1.6%			
	西部	63.9%	0.0%	36.1%	0.0%			
	公栄運輸	48.5%	3.0%	45.5%	3.0%			
	関厚運輸	57.5%	2.5%	40.0%	0.0%			
	京和産業	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%			
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。	東部	52.0%	37.4%	4.5%	0.4%	4.1%	1.6%	89.4%
	西部	59.3%	31.4%	5.8%	0.0%	2.7%	0.9%	90.7%
	公栄運輸	56.4%	32.4%	4.8%	0.4%	5.2%	0.8%	88.8%
	関厚運輸	62.9%	25.7%	4.1%	0.4%	5.3%	1.6%	88.6%
	京和産業	64.6%	26.8%	3.7%	0.0%	4.1%	0.8%	91.5%
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。	東部	45.1%	39.8%	1.6%	0.4%	11.8%	1.2%	85.0%
	西部	52.7%	32.7%	1.3%	0.0%	11.9%	1.3%	85.4%
	公栄運輸	51.6%	30.0%	3.6%	0.4%	12.0%	2.4%	81.6%
	関厚運輸	57.6%	24.9%	1.6%	0.4%	12.7%	2.9%	82.4%
	京和産業	49.6%	33.7%	0.0%	0.0%	14.2%	2.4%	83.3%
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。	東部	39.8%	42.7%	6.1%	1.6%	8.9%	0.8%	82.5%
	西部	44.7%	41.2%	8.0%	1.3%	4.9%	0.0%	85.8%
	公栄運輸	55.2%	33.2%	4.8%	1.6%	4.8%	0.4%	88.4%
	関厚運輸	48.6%	33.1%	9.0%	2.0%	6.5%	0.8%	81.6%
	京和産業	48.8%	34.6%	8.1%	0.8%	6.9%	0.8%	83.3%
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 できていると感じたか。	東部	24.0%	37.0%	10.2%	4.5%	22.4%	2.0%	61.0%
	西部	29.6%	38.1%	7.5%	3.1%	19.9%	1.8%	67.7%
	公栄運輸	30.0%	39.6%	9.6%	3.2%	17.2%	0.4%	69.6%
	関厚運輸	32.7%	34.3%	7.3%	3.7%	20.8%	1.2%	66.9%
	京和産業	28.5%	31.3%	13.4%	2.8%	23.2%	0.8%	59.8%
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。	東部	36.3%	40.7%	8.2%	4.9%	9.9%	0.0%	76.9%
	西部	45.1%	35.2%	5.6%	2.8%	9.9%	1.4%	80.3%
	公栄運輸	50.0%	30.3%	3.9%	3.9%	11.8%	0.0%	80.3%
	関厚運輸	53.0%	28.5%	6.0%	1.0%	10.0%	1.5%	81.5%
	京和産業	59.1%	26.5%	5.3%	0.0%	8.3%	0.8%	85.6%
質問19 収集全般について満足 しているか。	東部	30.9%	61.8%	4.5%	1.2%	1.6%		92.7%
	西部	37.2%	58.4%	3.5%	0.4%	0.4%		95.6%
	公栄運輸	29.2%	65.6%	3.6%	0.8%	0.8%		94.8%
	関厚運輸	31.8%	60.8%	3.7%	0.8%	2.9%		92.7%
	京和産業	30.1%	64.2%	3.7%	0.4%	1.6%		94.3%

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	33.7%	13.4%	1.2%	0.4%	7.7%	43.5%
山科	24.5%	11.0%	0.8%	0.0%	4.5%	59.2%	35.5%	
南部	23.6%	9.4%	0.9%	0.4%	5.6%	60.1%	33.0%	
西部	22.6%	11.1%	0.4%	0.4%	5.3%	60.2%	33.6%	
西京	19.9%	14.7%	0.0%	0.0%	11.5%	53.8%	34.6%	
伏見	15.9%	11.2%	2.8%	0.0%	4.7%	65.4%	27.1%	
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、利用したいと思わない	無回答		
東部	29.3%	38.2%	19.9%	11.0%	1.6%			
山科	26.9%	34.7%	20.4%	11.4%	6.5%			
南部	23.6%	23.2%	39.5%	10.7%	3.0%			
西部	26.5%	32.7%	25.7%	11.9%	3.1%			
西京	40.4%	28.2%	17.3%	12.2%	1.9%			
伏見	18.7%	28.0%	35.5%	16.8%	0.9%			
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	無回答
東部	17.7%	23.4%	20.3%	19.0%	3.8%	10.1%	5.7%	
山科	17.0%	12.2%	23.8%	17.7%	11.6%	10.2%	7.5%	
南部	15.7%	22.5%	17.6%	8.8%	13.7%	11.8%	9.8%	
西部	19.7%	22.5%	22.5%	15.5%	4.9%	9.2%	5.6%	
西京	24.4%	26.8%	8.5%	13.4%	11.0%	11.0%	4.9%	
伏見	18.5%	23.1%	24.6%	9.2%	6.2%	6.2%	12.3%	

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)
東部まち美化	42.7%	51.6%	4.9%	0.8%	0.0%	0.0%	246
西部まち美化	58.4%	38.9%	1.3%	0.4%	0.4%	0.4%	226
公栄運輸	57.2%	41.6%	0.4%	0.8%	0.0%	0.0%	250
関厚運輸	64.9%	31.8%	1.2%	0.4%	1.6%	0.0%	245
京和産業	59.3%	38.6%	1.2%	0.4%	0.4%	0.0%	246
平均	56.5%	40.5%	1.8%	0.6%	0.5%	0.1%	

東部まち美化事務所

○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

概ね丁寧なごみ収集作業ができていると感じている。

○今後の対応（改善策等）

きれいに収集できていない理由として、カラスによる散乱やごみの排出マナーなどの要因が考えられるが、「できている」の評価を高め、「ほとんどできていない」「できていない」の評価が低くなるよう、引き続き、丁寧なごみ収集作業を心掛ける。

西部まち美化事務所

○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

多くの方が「できている」「おおむねできている」と評価していただいた。励みにしていきたい。

○今後の対応（改善策等）

今回の高評価を励みとし、引き続き、親切・丁寧な収集作業を心掛ける。

公栄運輸

○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

毎日、朝礼などの機会を活用し、収集時にごみの散乱等があれば掃除を徹底するよう伝えている。アンケートで高評価をいただいております、収集時の掃除が概ねできていると考えている。

○今後の対応（改善策等）

引き続き、朝礼などの機会を通じて従業員に掃除の徹底を指導し、常にきれいに収集作業を行うよう、努力してまいりたいと考えている。

関厚運輸

○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

「できている」という評価が6割を超えており、従業員の励みになると考えている。新人にも清掃業務の重要性を伝え、今後も高い評価を維持していきたい。

○今後の対応（改善策等）

新人教育でも清掃の重要性を確実に伝え、引き続き、高評価を維持できるようにしていく。

京和産業

○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

「できている」「おおむねできている」という高評価をいただいた。自由記述でも、散乱ごみの回収、カラスネットの丁寧な取扱い、作業後の清掃など、現場での対応への肯定的な御意見が多数寄せられており、日頃の丁寧で確実な作業が市民に認識された結果と受け止めている。

○今後の対応（改善策等）

高評価をいただいている丁寧なごみ収集作業を継続するとともに、散乱ごみの見落としやカラスネットの片付けなど、従業員の意識により基本動作にばらつきが生じる可能性があることを踏まえ、作業手順の再確認や巡回指導を強化し、作業品質の均一化を図っていく。

(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)
東部まち美化	62.6%	22.8%	11.8%	0.8%	2.0%	0.0%	246
西部まち美化	75.7%	13.7%	9.3%	1.3%	0.0%	0.0%	226
公栄運輸	71.6%	17.6%	8.0%	0.8%	1.6%	0.4%	250
関厚運輸	73.1%	13.5%	8.2%	1.2%	3.3%	0.8%	245
京和産業	64.6%	23.2%	7.7%	0.8%	1.6%	2.0%	246
平均	69.5%	18.1%	9.0%	1.0%	1.7%	0.6%	

(「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)
東部まち美化	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44
西部まち美化	41.4%	31.0%	24.1%	0.0%	3.4%	0.0%	29
公栄運輸	48.1%	33.3%	14.8%	3.7%	0.0%	0.0%	27
関厚運輸	72.4%	27.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	29
京和産業	58.3%	33.3%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	24
平均	54.1%	35.1%	9.5%	0.7%	0.7%	0.0%	

東部まち美化事務所

○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

「ない」「ほとんどない」の割合が85.4%であり平均よりも低くなっているが、「収集もれ」が0%という結果となったのは嬉しく思う。

○今後の対応 (改善策等)

ごみが残っている件については、何らかの理由で残置した資源ごみと考えられる。引き続き、残置したごみには啓発シールを貼付するなど注意喚起を徹底する。合わせて、収集曜日や収集できないものの周知にもしっかり取り組んでいく。

西部まち美化事務所

○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

ごみが残っていることが「時々ある」「よくある」の理由として「収集もれ」が約24%あったことは反省したい。

○今後の対応 (改善策等)

今回の結果を職員全員と共有し、「収集もれ」をなくしていきたい。

公栄運輸

○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

約90%の方からごみが残っていることが「ない」「ほとんどない」と御回答いただいたが、14.8%の方から収集もれの御指摘をいただいた。収集もれを別の車両で収集するというバックアップ体制をとっているため、ごみが残っていないことの高評価に繋がったと考えている。

○今後の対応 (改善策等)

収集漏れがあった場合には、地図に写真や注意書きを記載し、再発防止に取り組んでいる。また、従業員には収集後に地図のチェック等を徹底するよう指導してまいる。

関厚運輸

○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

概ね高評価をいただいたが、「時々ある」「よくある」といった御意見もいただいているため、引き続き、収集もれのないよう、気を付けて収集していきたい。

○今後の対応 (改善策等)

慌て作業をせず、収集時は周囲を良く確認し収集もれがないようにする。また、作業終了後は地図を見て、収集もれがないことを必ず確認する。

京和産業
○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
概ね良い評価をいただいたと受け止めているが、8.3%の方が「収集もれ」と認識されている点については、作業の最終確認や死角のチェックなど、基本動作の徹底に改善の余地があると認識している。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、収集ルートや作業手順の徹底により、時間内収集の確実な実施に努める。また、死角に入りやすいごみの見落としを防ぐため、車両の停車位置や周囲の確認方法を再確認し、作業員間での情報共有を強化する。

(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)
東部まち美化	47.0%	28.0%	22.0%	3.0%	132
西部まち美化	36.4%	27.3%	35.4%	1.0%	93
公栄運輸	55.0%	20.8%	21.7%	2.5%	120
関厚運輸	43.0%	30.1%	23.7%	3.2%	103
京和産業	36.9%	31.1%	29.1%	2.9%	99
平均	43.6%	27.5%	26.4%	2.5%	

東部まち美化事務所
○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
ごみを残置する場合は、啓発シールを貼付するよう職員に指導しているが、「貼ってある」が少なく、「貼ってない」の回答が多いことは職員への指導不足と受け止めている。
○今後の対応（改善策等）
アンケート結果を職員に周知し、再度啓発シール貼付の必要性を指導する。

西部まち美化事務所
○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
不適正ごみを残置するときは、啓発シールを貼付するよう指導しているが、「貼ってない」との回答が多いことは残念である。
○今後の対応（改善策等）
今回のアンケート結果を職員に周知し、啓発シールの貼付を職員に徹底していく。

公栄運輸
○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
不適正ごみに対しては、概ね啓発シールを貼り、会社を通じて所管のまち美化事務所に報告しているが、交通事情などでシールを貼ることができていないことがあり、アンケート結果に表れているのではないかと考えている。
○今後の対応（改善策等）
不適正排出ごみの啓発シールを確実に貼付するよう指導を徹底してまいる。また、従業員のごみの分別に関するスキルが向上するよう講習等による教育指導も行う。

関厚運輸
○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
かつては啓発シールを貼付していないことがあったが、まち美化事務所とも連携のうえ、従業員への指導・教育を強化しており、従業員の意識レベルは確実に上がっていると考えている。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、従業員への指導・教育に力を入れる。困難ではあるが、リチウムイオン電池などが混在しているかどうか、収集時の確認で防ぐことができるようにしたいと考えている。

京和産業
○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
アンケートで「貼ってある」の回答が平均よりやや低かったが、従業員には不適正ごみへの啓発シールの貼付を徹底しており、貼付できていない理由としては、道路や交通状況によっては啓発シールを貼付できない場合があるためと考える。 なお、同一場所で複数の不適正排出が続く場合は、まち美化事務所にも情報共有している。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、啓発シールを貼付するよう、従業員への指導・教育を徹底するとともに、不適正排出が続く箇所については、所管のまち美化事務所にも共有し、連携した取組を実施する。

(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)
東部まち美化	53.2%	3.2%	41.9%	1.6%	62
西部まち美化	63.9%	0.0%	36.1%	0.0%	36
公栄運輸	48.5%	3.0%	45.5%	3.0%	66
関厚運輸	57.5%	2.5%	40.0%	0.0%	40
京和産業	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	38
平均	54.6%	1.8%	42.7%	0.9%	

東部まち美化事務所
○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
「書かれていた」という回答が少なく、職員への周知徹底ができていないと実感している。
○今後の対応（改善策等）
啓発シールに理由を記載することが、正しい分別ルールの周知啓発に繋がることを、改めて職員に周知徹底していく。

西部まち美化事務所
○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
啓発シールに収集しなかった理由が書かれていたという回答が多く、嬉しく思う。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、不適正なごみへの啓発シールの貼付及び理由の記載を徹底していく。

公栄運輸
○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
啓発シールを貼る際には理由を必ず書くように指導しているが、交通事情などでやむを得ず無記入になっていることがある。そうしたことが啓発シールの理由を記載できていない評価に繋がったと考えている。
○今後の対応（改善策等）
不適正ごみを残置する際は必ず啓発シールを貼付し、理由を確実に記入するよう指導を徹底してまいる。

関厚運輸
○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
かつては理由を記載していなかったこともあったが、従業員への指導・教育により、従業員の意識レベルは確実に上がっていると考えている。引き続き、従業員のスキルを磨き、確実に記載できるようにしたい。
○今後の対応（改善策等）
新人とベテランで差が出やすい項目であると考えている。収集時に、不適正ごみかどうかを正しくかつ速やかに見分けるスキルを高めていくことが重要であり、引き続き、従業員への教育に力を入れていきたい。

京和産業
○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 「理由が書かれていなかった」という回答は 0%であり、ごみ収集現場における不適正シールへの理由の記載の徹底が反映された結果と認識している。
○今後の対応（改善策等） 啓発シールを貼付した場合の理由の記載については従業員に徹底しており、その結果として高評価をいただいた。この高評価が継続するよう、引き続き、理由の記載について徹底する。

(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)
東部まち美化	52.0%	37.4%	4.5%	0.4%	4.1%	1.6%	246
西部まち美化	59.3%	31.4%	5.8%	0.0%	2.7%	0.9%	226
公栄運輸	56.4%	32.4%	4.8%	0.4%	5.2%	0.8%	250
関厚運輸	62.9%	25.7%	4.1%	0.4%	5.3%	1.6%	245
京和産業	64.6%	26.8%	3.7%	0.0%	4.1%	0.8%	246
平均	59.0%	30.8%	4.6%	0.2%	4.3%	1.2%	

東部まち美化事務所
○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 「ない」の割合が低く、「時々ある」「よくある」の割合が高いと感じている。また、自由記述欄には、「ビンのガラスの破片が道路にちらばっていて、危ないと思った。」といった御意見もあり、職員への指導が徹底できていないと感じた。
○今後の対応（改善策等） 収集作業時は、特に歩行者や他の車両などの安全確保を最優先とし、危険なごみの散乱などにも丁寧に対応するよう、職員の意識付けを行っていく。

西部まち美化事務所
○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 カラスによるごみの散乱についての御意見が多いが、生活道路におけるスピードの出し過ぎに係る御指摘は真摯に受け止め、反省したい。
○今後の対応（改善策等） 特にパッカー車は威圧感があり、スピードを出し過ぎていると思われがちであることから、徹底した安全運転を周知していく。

公栄運輸
○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 ごみ収集時には交通の妨げにならないよう、横によけるなどして後続車を先に行かせるように指導しているが、アンケートでは評価が芳しくなかった。結果を真摯に受け止め、改善してまいりたい。
○今後の対応（改善策等） ごみを収集する際は周囲の安全を確認し安全を確保したうえで、交通の妨げにならないよう教育指導し評価が改善するよう努力してまいる。

関厚運輸
○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 日頃からごみ収集業務については、丁寧かつ安全な作業を心掛けているが、朝の通勤・通学ラッシュ時や狭い道での離合など、まだまだ課題もあると考えている。「お先にどうぞ」の精神で、できるかぎり市民の皆さまの迷惑とならないように心掛けていきたい。
○今後の対応（改善策等） 交通法令を遵守したうえで、市民優先の意識を持ちごみ収集業務に従事する。道路状況などによっては、やむを得ず後続車に御迷惑をおかけする場合もあるが、その際も「すいません。」などとお声掛けし、市民に不快な気持ちを残さないようにしていきたい。

京和産業
○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 「通行の妨げや危険を感じたことがない・ほとんどない」が91.4%と高い評価をいただいております。日頃の安全運転や周囲への配慮が一定評価されたと受け止めています。一方で、「時々ある」との回答も一定数あることから、道路状況によっては市民に不安を感じさせる場面が生じており、引き続き注意が必要と考えています。
○今後の対応（改善策等） 今後も、周囲の状況確認を徹底し、車両の停車位置や作業手順について社内での共有を進めます。また、まち美化事務所からの指示や地域の道路事情に関する情報を踏まえ、後続車などの通行への影響をできる限り抑えられるよう作業方法を見直し、継続的に改善に取り組んでいく。

（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)
東部まち美化	45.1%	39.8%	1.6%	0.4%	11.8%	1.2%	246
西部まち美化	52.7%	32.7%	1.3%	0.0%	11.9%	1.3%	226
公栄運輸	51.6%	30.0%	3.6%	0.4%	12.0%	2.4%	250
関厚運輸	57.6%	24.9%	1.6%	0.4%	12.7%	2.9%	245
京和産業	49.6%	33.7%	0.0%	0.0%	14.2%	2.4%	246
平均	51.3%	32.2%	1.6%	0.2%	12.5%	2.0%	

東部まち美化事務所
○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 「おおむね良い」の割合は高いが、「やや悪い」「悪い」といった御意見もあり、まだまだ丁寧なごみ収集作業ができているとは言えない。
○今後の対応（改善策等） アンケートでは、「良い」という評価もいただいているが、「悪い」という評価もいただいている。「悪い」という評価の理由となっている積込作業や収集後のごみの散乱に注意して、丁寧な作業を心掛けていきたいと考えています。

西部まち美化事務所
○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。
○今後の対応（改善策等） 引き続き、親切・丁寧な収集作業を徹底していく。

公栄運輸
○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 毎朝、朝礼などの機会を通じて、きれいで丁寧な収集作業を心掛け、カラスネットは交通の妨げにならないようにたたみ、市民からクレームのないように指導しているが、「良い」「おおむね良い」と御回答いただいた割合は他の委託事業者と比較して少なく、残念な結果となった。
○今後の対応（改善策等） 収集時の丁寧な作業はもちろん、ごみが散らかっていないか、カラスネットは邪魔になっていないかなど、収集後の確認作業も丁寧に行い、会社一丸となって改善するよう努力してまいります。

関厚運輸
○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 高評価をいただきありがたいと感じている。また、収集時に市民の方から「ありがとう。」とお礼の言葉をいただく場面も多くあり、気持ち良くごみ収集業務に従事できている。一方、「悪い」「やや悪い」という御意見もいただいております、引き続き丁寧な作業を心掛けていく。
○今後の対応（改善策等） 市民の皆さまとの良好な関係を構築し、親切、丁寧、美しくの精神でごみ収集業務を続けていきたい。

京和産業
○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
「良い」「おおむね良い」の評価が83.3%と高く、丁寧な作業が市民に評価されたと受け止めている。また、「やや悪い」「悪い」の評価が0%であったことから、日頃の取組が一定の成果に繋がっていると考えている。一方、自由記述ではカラスネットの片付け方や小さなごみの残り、運転に関する御指摘もあったことから、現場とアンケート結果を共有し、これらの改善に引き続き取り組む必要がある。
○今後の対応（改善策等）
散乱ごみの確認やカラスネットの取扱いなど、丁寧さに直結する基本動作は今後も継続して徹底していく。また、あいさつや周囲への配慮が継続して市民に伝わるよう社内共有を進めるとともに、市民から見た運転マナーなどについても注意喚起を行い、高評価を維持しつつ、寄せられた御指摘にも対応していく。

（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)
東部まち美化	39.8%	42.7%	6.1%	1.6%	8.9%	0.8%	246
西部まち美化	44.7%	41.2%	8.0%	1.3%	4.9%	0.0%	226
公栄運輸	55.2%	33.2%	4.8%	1.6%	4.8%	0.4%	250
関厚運輸	48.6%	33.1%	9.0%	2.0%	6.5%	0.8%	245
京和産業	48.8%	34.6%	8.1%	0.8%	6.9%	0.8%	246
平均	47.4%	36.9%	7.2%	1.5%	6.4%	0.6%	

東部まち美化事務所
○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
幹線道路のスピード超過はほぼないと考えているが、生活道路などのスピード超過により、低評価に繋がったと考えている。引き続き、安全運転に努めてまいる。
○今後の対応（改善策等）
運転手一人ひとりが安全で丁寧に運転することを自覚し、ゆっくり丁寧な収集作業を心掛けるよう周知徹底していきたい。

西部まち美化事務所
○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
スピードの出し過ぎに関する御意見が多く、更なる安全運転に努める必要がある。
○今後の対応（改善策等）
更なる安全運転の徹底を指導していく。

公栄運輸
○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
常に安全運転、安全作業を徹底するよう指導しており、一定の評価をいただいていると考えている。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、安全運転、安全作業を徹底し、市民の皆さまに御安心いただけるごみ収集業務を遂行してまいる。

関厚運輸
○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 安全運転については、日々、従業員に対して指導しているが、特にスピード超過、割込などの御意見をいただき、まだまだ改善の必要性を感じた。こうした御指摘を放置していると重大事故に繋がるため、今後も講習などを通じて安全運転を強化していきたい。
○今後の対応（改善策等） 令和8年9月から、法改正によって生活道路の法定速度が時速30kmに引き下げられることから、既に時速30km以下で走行するように指導している。引き続き、交差点での徐行など、スピードに関する従業員の意識を強化し、安全運転に努めていく。

京和産業
○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 概ね良い評価をいただいているものと受け止めているが、一方で、「時々ある」「よくある」は8.9%寄せられており、自由記述にも記載のあったスピードに関する御意見も真摯に受け止め、運転の印象にばらつきが出ないように、引き続き安全運転の徹底に努めていく。
○今後の対応（改善策等） 停止と発進を繰り返す収集作業の特性を踏まえ、周囲からの見え方にも配慮した運転を改めて社内で共有し、全車両で運転の印象にばらつきが生じないように指導を行う。あわせて、狭い道路など、市民が不安を感じやすい場面での安全確認を徹底し、引き続き丁寧な運転に努める。

（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）
東部まち美化	24.0%	37.0%	10.2%	4.5%	22.4%	2.0%	246
西部まち美化	29.6%	38.1%	7.5%	3.1%	19.9%	1.8%	226
公栄運輸	30.0%	39.6%	9.6%	3.2%	17.2%	0.4%	250
関厚運輸	32.7%	34.3%	7.3%	3.7%	20.8%	1.2%	245
京和産業	28.5%	31.3%	13.4%	2.8%	23.2%	0.8%	246
平均	28.9%	36.0%	9.6%	3.5%	20.7%	1.2%	

東部まち美化事務所
○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 アンケートで良い評価もいただいているが、もっと高めていきたいと考えている。
○今後の対応（改善策等） 自由記述欄に「挨拶もしてくださり、感じも良い」、「いつもキチンと挨拶して下さるので気持ちが良いです」といった御意見もいただいております、全職員が気持ちの良い対応ができるよう意識向上に努める。

西部まち美化事務所
○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 まだまだ全職員への意識改革が不十分と感じている。
○今後の対応（改善策等） 全職員が気持ちの良い対応ができるよう、意識の向上を図っていく。

公栄運輸
○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 「感じた」「おおむね感じた」で委託事業者の中で最も高い評価をいただき、大変嬉しく思う。常に笑顔で挨拶や服装等の身だしなみを指導しているため、高評価に繋がったと考えている。
○今後の対応（改善策等） 朝礼などで挨拶・身だしなみのチェックを行い、気持ちの良い対応ができるよう、引き続き指導して参ります。

関厚運輸
○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
あいさつ、身だしなみに関しては高評価をいただき嬉しく感じている。引き続き、あいさつなどを励行し、市民の皆さまとの良好な関係を築いてまいる。
○今後の対応（改善策等）
引き続き、従業員のコミュニケーション力の向上に努めていく。

京和産業
○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
感じなかった・あまり感じなかったが 16.2%あったことは深く受け止め改善していく必要があると考える。一方、自由記載欄には「挨拶をしてもらえて気持ちがいい」との声も寄せられており、こうした評価は今後の励みとして大切にしていきたい。
○今後の対応（改善策等）
今後は、いただいた御意見を踏まえ市民の方から「感じが良い」と受け取ってもらえるよう意識の向上を図っていく。 挨拶や会釈といった良い対応を全員で安定して実践し、対応の見え方を高めていく。

(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)
東部まち美化	36.3%	40.7%	8.2%	4.9%	9.9%	0.0%	182
西部まち美化	45.1%	35.2%	5.6%	2.8%	9.9%	1.4%	71
公栄運輸	50.0%	30.3%	3.9%	3.9%	11.8%	0.0%	76
関厚運輸	53.0%	28.5%	6.0%	1.0%	10.0%	1.5%	200
京和産業	59.1%	26.5%	5.3%	0.0%	8.3%	0.8%	132
平均	48.7%	32.2%	5.8%	2.5%	10.0%	0.7%	

東部まち美化事務所
○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
カラスネットを片付けているという割合が低く、また自由記述欄にも「ゴミネットをまとめて隅に置いて行ってほしい。」といった御意見もいただいており、残念に感じている。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットを放置することは、歩行者の妨げや自転車などの事故の誘発又はごみ集積場所の維持にも関わるので、必要性をしっかりと職員に指導し、改善に繋げていきたい。

西部まち美化事務所
○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
「できている」「おおむねできている」が 80.3%であり、概ね片付けることができていると評価しているが、「ほとんどできていない」「できていない」の回答が 8.4%あり、残念である。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットの乱雑な放置は事故に繋がる危険性があることから、改めて全職員への指導を徹底したい。

公栄運輸
○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
毎日、朝礼などの機会を通じて、カラスネットは通行の妨げにならないように折りたたんで道路の端に置くよう指導しており、一定の評価をいただいたと考えている。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットは所定の場所に折りたたむといった対応を従業員に指導し、引き続き、通行の妨げにならないよう、取組を継続してまいる。

関厚運輸
○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
カラスネット路上などに放置していると通行の妨げになる。特に自転車などが通行する際には転倒などの危険も考えられるため、交通の支障がないように片付けを徹底していきたい。
○今後の対応（改善策等）
ごみ集積場所によっては片付け方を指定されているところもある。その際は地図に書き込むなどして対応もれがないようにしている。引き続き、適切な片付けを徹底していく。

京和産業
○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
概ね良い評価をいただいているものと受け止めている。自由記述でも丁寧な取扱いを評価いただくお声が多かった一方、カラスネットが広がったままだったという御指摘もあり、基本動作の徹底に改善の余地があると認識している。
○今後の対応（改善策等）
カラスネットの片付けについては、通行の妨げにならない位置に確実に片付けることを基本動作として改めて徹底する。後続車や通行人が多い場面でも対応にばらつきが出ないように、具体的な手順の再確認や巡回指導を強化する。また、市民から寄せられた意見も共有し、より安全な収集環境の維持に努めていく。

（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）
東部まち美化	30.9%	61.8%	4.5%	1.2%	1.6%	246
西部まち美化	37.2%	58.4%	3.5%	0.4%	0.4%	226
公栄運輸	29.2%	65.6%	3.6%	0.8%	0.8%	250
関厚運輸	31.8%	60.8%	3.7%	0.8%	2.9%	245
京和産業	30.1%	64.2%	3.7%	0.4%	1.6%	246
平均	31.8%	62.2%	3.8%	0.7%	1.5%	

東部まち美化事務所
○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
「満足している」「おおむね満足している」の回答が90%を超えているものの、平均を下回っており、非常に残念に感じている。
○今後の対応（改善策等）
全職員が職責として自分ごととして捉えて、しっかりと従事する意識の向上に努めたい。

西部まち美化事務所
○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
高い評価をいただき、励みにしていきたい。
○今後の対応（改善策等）
高い評価を維持していけるよう、安全運転・安全作業を徹底していく。

公栄運輸
○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
収集全般について高い評価をいただき、大変嬉しく感じている。まだまだ至らない部分もあるが、会社一丸となり市民の皆さまに御満足いただけるように引き続き努力してまいります。
○今後の対応（改善策等）
今後も高評価をいただけるよう、朝礼や終礼、研修、講習などを活用して全従業員のスキルアップを図り、市民の皆さまに安心してごみ収集業務を任せいただけるよう、精進してまいります。

関厚運輸
○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
全体としては高評価をいただいたが、安全運転や安全作業、収集後の清掃などについて満足いただけていない方もおられる。アンケート結果や直接市民の方からいただいている御指摘を踏まえ、従業員全体で共有し、更なる改善に向けて取り組んでいきたい。
○今後の対応（改善策等）
社内研修や外部講師を招いた安全講習、社内ミーティングなどを最大限用いて、引き続き、より良いサービスを提供してまいる。至らない点については、京都市と連携を図りながら改善していく。

京和産業
○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
「満足」「おおむね満足」が94.3%と高評価をいただき、日頃の丁寧な作業や安全運転など、各設問で評価された取組が総合的な満足に繋がったと受け止めている。一方で、カラスネットの取扱いや散乱ごみの確認、運転の印象など、他の設問で寄せられた御指摘も踏まえ、基本動作の徹底には引き続き改善の余地があると認識している。
○今後の対応（改善策等）
丁寧な収集など、評価いただいている点を継続して徹底する。カラスネットの扱いや散乱ごみの確認、運転の印象など、少数ながら寄せられた不満の要因を一つずつ改善し、市民がどの場面でも安心して利用できるよう、作業品質の安定化に継続して取り組む。

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	33.7%	13.4%	1.2%	0.4%	7.7%	43.5%	246
山科まち美化	24.5%	11.0%	0.8%	0.0%	4.5%	59.2%	245
南部まち美化	23.6%	9.4%	0.9%	0.4%	5.6%	60.1%	233
西部まち美化	22.6%	11.1%	0.4%	0.4%	5.3%	60.2%	226
西京まち美化	19.9%	14.7%	0.0%	0.0%	11.5%	53.8%	156
伏見まち美化	15.9%	11.2%	2.8%	0.0%	4.7%	65.4%	107
平均	23.4%	11.8%	1.0%	0.2%	6.6%	57.0%	

※ 東部・西部まち美化事務所以外の4事務所は参考値

東部まち美化事務所
○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
自由記述欄では、「親切、丁寧な対応だった」という御意見もいただいているが、「やや悪い」、「悪い」の割合がやや高いのが、残念です
○今後の対応（改善策等）
引き続き、全職員の質の向上を図っていきたい。

西部まち美化事務所
○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」「おおむね良い」の評価が低く、残念である。
○今後の対応（改善策等）
親切・丁寧な市民対応を徹底していく。

(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	29.3%	38.2%	19.9%	11.0%	1.6%	246
山科まち美化	26.9%	34.7%	20.4%	11.4%	6.5%	245
南部まち美化	23.6%	23.2%	39.5%	10.7%	3.0%	233
西部まち美化	26.5%	32.7%	25.7%	11.9%	3.1%	226
西京まち美化	40.4%	28.2%	17.3%	12.2%	1.9%	156
伏見まち美化	18.7%	28.0%	35.5%	16.8%	0.9%	107
平均	27.6%	30.8%	26.4%	12.3%	2.9%	

※ 東部・西部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	17.7%	23.4%	20.3%	19.0%	3.8%	10.1%	5.7%	158
山科まち美化	17.0%	12.2%	23.8%	17.7%	11.6%	10.2%	7.5%	147
南部まち美化	15.7%	22.5%	17.6%	8.8%	13.7%	11.8%	9.8%	102
西部まち美化	19.7%	22.5%	22.5%	15.5%	4.9%	9.2%	5.6%	142
西京まち美化	24.4%	26.8%	8.5%	13.4%	11.0%	11.0%	4.9%	82
伏見まち美化	18.5%	23.1%	24.6%	9.2%	6.2%	6.2%	12.3%	65
平均	18.8%	21.8%	19.6%	13.9%	8.5%	9.7%	7.6%	

※ 東部・西部まち美化事務所以外の4事務所は参考値

東部まち美化事務所

○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

利用できない理由を回答される方が多く、利用された方がまだまだ少ない結果になっている。

○今後の対応（改善策等）

周知や必要、より多くの市民の方が利用しやすい工夫を検討していく。

西部まち美化事務所

○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

実施時間や実施場所により利用できない方が多い状況となっている。

○今後の対応（改善策等）

より市民が利用しやすい実施時間や実施場所、周知方法の工夫などの検討を行う。

3 市民アンケート調査結果全体を通じた意見及び今後の対応

東部まち美化事務所

○市民アンケート調査結果全体を通じた意見及び今後の対応

収集全般の満足度など、低評価となった項目がある。結果を真摯に受け止め、全職員が職責として自分ごとと捉え、しっかりと従事する意識の向上を高めたい。

西部まち美化事務所

○市民アンケート調査結果全体を通じた意見及び今後の対応

今回のアンケート結果を真摯に受け止め、今後の市民サービス向上に繋げたいと考えている。高評価をいただいた箇所は大変励みになるが、同時に御指摘いただいた改善点についても真剣に検討し、具体的な対策を講じてまいる。

公栄運輸

○市民アンケート調査結果全体を通じた意見及び今後の対応

評価が芳しくなかった項目については、一つ一つの課題に対して真摯に受け止め改善するように教育指導をまいる。また、高評価をいただいた項目については、引き続き、業務品質を落とすことのないよう努力し、市民の皆さまに喜ばれるごみ収集業務を目指していく。

関厚運輸

○市民アンケート調査結果全体を通じた意見及び今後の対応

今回のアンケートに御協力いただいた市民の方々に感謝するとともに、今回の結果を踏まえて今後の安全作業に活かしていきたい。具体的には、狭い道での離合やスピード超過に関する御指摘が多かったため、安全運転講習や日々のミーティングなどを通じて、より良いごみ収集の在り方を考え、業務に取り組んでいきたい。

京和産業

○市民アンケート調査結果全体を通じた意見及び今後の対応

多くの項目で高評価をいただいたことを嬉しく思いつつ、寄せられた御指摘は確実に改善に繋げる必要があると考えている。今後は、丁寧な収集作業や安全運転など評価されている点を継続して徹底するとともに、カラスネットの取扱い、散乱ごみの確認、停車位置や周囲の確認など、従業員によってばらつきが生じやすい基本動作の均一化を図っていく。また、運転の印象に関する御意見も踏まえ、市民からの見え方にも配慮した運転を共有し、あらゆる場面でも安心して履行できる収集体制の維持に努めていきたい。