

今後の取組の方向性について

1 まち美化事務所における市民サービス向上に向けた取組推進

(1) 個別評価の継続によるサービス向上

個別評価については、令和5年度から委託事業者に加え、直営事務所も対象に実施している。今年度で委託事業者の評価は二巡、まち美化事務所の評価は一巡するが、評価推進会議における個別評価は、個別具体的な御意見を頂くことで、ごみ収集業務のサービス改善を行うことができ、非常に効果的な取組であることから、継続して実施していく。

今後、ごみ収集業務だけでなく、資源物回収や環境啓発など各まち美化事務所が各地域の実情を踏まえて展開する取組、委託事業者が独自に行うサービス向上等の取組についても評価推進会議の御意見を頂き、より良いものとなるよう内容などを検討していく。

(2) ごみの減量及び適正排出の促進

ア プラスチック類の分別収集の周知・啓発

市民アンケート調査では、約3割の方がプラスチック類を資源物として分別収集していることを知らないという結果となったことから、引き続き、まち美化事務所やエコまちステーションにおいて様々な周知・啓発を行い、更なる分別の推進に努める。

イ ごみの減量に向けた取組

「京・資源めぐるプラン」に掲げる目標を前倒しで達成したところであるが、継続してごみの減量に向けた取組を進める。引き続き、小学校や児童館、大学などと連携して、子ども服やおもちゃ、陶磁器製の食器などのリユース会などを開催するなど、循環型社会の実現に向けて取り組む。

(3) 委託化の推進、委託事業者との連携

ア 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9年4月には委託化率75%を目指している。一方、委託化を推進しながらも、この間、市民アンケート調査結果では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することができている。引き続き、委託化を進めながらも、直営と委託事業者が全体としてごみ収集サービスの品質を向上させ、市民満足度を更に高められるよう努める。

(委託化率)

年度	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8	R 9(目標)
委託化率	66%	68%	70%	71%	73%	75%

(京都市のごみ収集全般に対する満足度)

年度	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7
満足度	96%	96%	93%	91%	92%	94%

イ 委託事業者との連携

ごみ収集業務は1日たりとも欠かすことのできない業務であり、直営、委託事業者ともに業務の安全履行に係る取組が重要となっている。

昨年度、直営車両の事故が多かったことから、令和7年度は、まち美化事務所毎に事故件数の削減目標を定め、日常的な注意喚起、指導を行うとともに、発生事故の分析、スキルアップ研修の実施など取組の充実を図った。その結果、今年度は例年よりも事故件数を削減することができている。

一方、委託事業者においては、今年度の事故発生件数が昨年度より約3割増加している。そのため、令和7年9月に本市及び委託事業者、京都市生活環境事業協同組合の3者で各社の安全対策を共有するなど、事故防止について検討を行い、11月中旬には京都市生活環境事業協同組合として秋の交通安全講習会を開催した。

令和8年度も、安全対策や市民への対応に係る双方の良好な取組事例を共有するなどして双方の取組を活性化し、全体として業務品質の維持に努めていく。

2 強化する主な取組

(1) ごみ出しが困難な高齢者への支援の充実

京都市では定点へのごみ出しが困難な高齢者等への支援として、一定の要件を満たす世帯に対し、週に一度、自宅前までごみの収集に伺う、京都市ごみ収集福祉サービス（通称「まごころ収集」）を平成20年から全市で実施している。

現状、まごころ収集の要件にあてはまらないが、ごみ出しに困難を抱える高齢者等が一定数存在し、今後、長寿社会の進展や単身世帯の増加等により、ごみ出しが困難な高齢者の増加が見込まれていることから、支援の充実（「対象要件の緩和」と「対象品目の拡大」）に向けて、令和8年度は、一部学区において、ニーズや運用上の課題を把握するための社会実験を実施する。

(2) 資源物回収及び啓発の充実（特にリチウムイオン電池及び製品誤排出対策強化）

令和8年1月に南部クリーンセンターにおいて大規模な火災が発生した。原因は、リチウムイオン電池が何らかの要因で発火したと考えられている。従来と比して、リチウムイオン電池を使用した充電式製品が普及したことで、充電式製品の誤排出に伴うパッカー車やクリーンセンターでの火災のリスクが高まっている。

このようなリスクに対応するため、正しい排出方法の周知・啓発を幅広い世代に対してしっかり取り組んでいくとともに、より市民の皆様が利用しやすいよう拠点回収場所の拡充や土日の回収機会の拡充を行うなど、これまで以上に資源物を持ち込みやすい環境の整備の取組を進めていく。

また、上記2（1）のとおり、まごころ収集の充実を進めることで、高齢などの理由によって、リチウムイオン電池などの資源物を拠点回収場所に持ち込むことが困難な方も排出しやすい環境整備を進める。

(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、申込時に実施しているアンケート調査において、制度導入開始当初から継続して、約9割の方がインターネット受付を「次回も利用したい」と回答しており、使いやすさの面では、一定の評価をいただいている。

また、令和7年12月時点での持込ごみのキャッシュレス決済の利用率は約25%まで増加しており、大型ごみと同様、市民が利用しやすいサービスとなっていると認識している。

令和8年度は、大型ごみ収集に係るキャッシュレス決済を導入するなど、より市民が利用しやすいサービスの構築に向けた取組を進める。

○大型ごみ申込時のアンケート調査（令和7年4月～12月末）

「次回申込みの際にもインターネット受付をご利用されますか？」

選択項目	回答者数	割合（前年度比※）
利用したい	12,708	93.5%（+1.5%）
分からない	699	5.1%（△0.9%）
利用したくない	186	1.4%（△0.6%）
計	13,593	—