

(4) 地域・区役所との連携強化

環境事業センター「地域班」にかかる業務

1. 実施趣旨・取組概要

地域・区役所との更なる連携強化に向けて、「地域班」の新たな業務を検討

2. 結果・成果

- ・ 地域、区役所との連携強化を図るため、「災害発生時リーフレット」の配布を行うほか、避難所に仮設トイレを設置することやごみ置き場の調整、分別排出の協力要請などの調整などをメニューとする防災訓練を区役所や地域と合同開催するとともに、ふれあい収集対象者の安否確認訓練などを実施
- ・ 分別促進に向けた「蛍光灯管の電話等受付による訪問回収業務」・「コミュニティ回収事業の推進」を実施

3. 時期

平成 30 年 7 月～

環境事業センター地域連携グループマニュアルの策定

1. 実施趣旨・取組概要

災害発生後の適切なごみ収集などの災害対策やSDGsの基本的な考え方を踏まえたごみの減量など、環境・廃棄物行政の地域におけるコントロールタワーとして、環境事業センターの機能を更に強化すべく、環境事業センターにおける地域連携グループの役割・業務を明確化

2. 結果・成果

コミュニティ回収の拡大、地域・区役所との合同防災訓練の拡大実施など、地域・区役所との更なる連携を展開

3. 時期

平成 31 年 4 月～

「災害発生時ごみ処理リーフレット」の作成・配布

1. 実施趣旨・取組概要

大規模災害時に備え、環境事業センターの役割、住民へのご協力いただきたい事項を記したリーフレットを作成し、地域住民へ配布

2. 結果・成果

順次配布

3. 時期

平成 30 年 8 月～



防災訓練の合同実施

1. 実施趣旨・取組概要

環境事業センターと地域・区役所が
合同防災訓練を実施

(仮設トイレ組み立て等)

2. 結果・成果

平成 30 年度 実施回数 27 回

平成 31 年度 実施回数 36 回 (予定を含む)

3. 時期

平成 30 年 8 月～



平成30年9月 台風21号による災害ごみの対応

1. 実施趣旨・取組概要

台風21号により発生した災害ごみについて、平成30年9月5日以降、環境事業センターで、申し込まれた災害ごみを順次収集

2. 結果・成果

災害ごみの申込（対応）件数 約2万6千件

3. 時期

平成30年9月5日～平成30年10月31日（申込受付終了日）

※ 受付終了日までに環境事業センターへ申込みできなかった場合には、区役所で発行された「被災証明書」により対応



災害被災地への支援

【熊本地震（平成 28 年 4 月）】

1. 支援概要

平成 28 年 4 月に発生した熊本地震により被災した熊本県熊本市に廃棄物処理支援隊を派遣し、災害ごみを順次収集

2. 支援状況

総派遣人数	総搬送回数	総搬送量（概算）	総走行距離
68 名	422 回	844 トン	7,821 k m

3. 支援期間

平成 28 年 4 月 28 日から平成 28 年 5 月 20 日まで



【平成 30 年 7 月豪雨（平成 30 年 7 月）】

1. 支援概要

平成 30 年 7 月に西日本を襲った豪雨の影響により被災した岡山県倉敷市に廃棄物処理支援隊を派遣し、災害ごみを順次収集

2. 支援状況

総派遣人数	総搬送回数	総搬送量（概算）	総走行距離
183 名	1,339 回	2,678 トン	21,912 k m

3. 支援期間

平成 30 年 7 月 13 日から平成 30 年 8 月 31 日まで



【令和元年台風第19号（令和元年10月）】

1. 支援概要

令和元年10月に発生し、関東・甲信・東北地方を襲った台風19号の影響により被災した長野県長野市に廃棄物処理支援隊を派遣し、災害ごみを順次収集

2. 支援開始期間

令和元年10月27日～



環境事業センター職員の応急措置技能向上の取組

1. 実施趣旨・取組概要

災害発生時に慌てることなく対応するため、応急措置技能の維持・向上をめざし検討実施

2. 結果・成果

各事業センターそれぞれが隙間時間を利用し、職員の知識やスキルの習得について自己啓発を支援するという形で、講習を実施

3. 時期

平成 31 年 3 月～



区ごとのごみ減量目標の設定

1. 実施趣旨・取組概要

更なるごみ減量にとって、地域の協力とともに、地域特性に応じた取組の実施が必要不可欠であることから、区ごとのごみ減量目標（区民の減量目標・区民の分別率アップ目標・行政の行動目標）を設定し、取組を展開

2. 結果・成果

区ごとのごみ減量目標を設定

3. 時期

平成 30 年 6 月～

コミュニティ回収の推進（古紙・衣類）

1. 実施趣旨・取組概要

平成 26 年度から実施している「コミュニティ回収」の実施団体数について、更なる拡大に向けて、環境事業センターを主体とした地域・区役所への働きかけを開始

2. 結果・成果

事項	H28 年度	H29 年度	H30 年度	H31 年度
実施団体数	21 団体	40 団体	75 団体	95 団体

※各年度末時点の団体数（平成 31 年度は 10 月末時点）

3. 時期

平成 30 年 10 月～



蛍光灯管の電話等受付による訪問回収の実施

1. 実施趣旨・取組概要

家庭から排出される蛍光灯管の
電話等受付による訪問回収事業を実施



2. 結果・成果

実施済

3. 時期

平成 30 年 10 月～

区役所と連携した展示提供の実施

1. 実施趣旨・取組概要

- ・ 現在、環境事業センターで実施しているマタニティウェア・ベビー服・子ども服の展示・提供について、利用者の増加を図り、更なる 3R を促進するため、小学校就学前の子育て世代をターゲットに、各区役所において開催される乳幼児健診や予防接種が行われる日に合わせての実施を検討
- ・ 回収（＝展示・提供）品目に「絵本等」を追加

2. 結果・成果

一部の区役所において、乳幼児健診や予防接種が行われる日に合わせて展示・提供を実施

3. 時期

平成 30 年 12 月～

環境局で実施しているイベントや活動情報の活用

1. 実施趣旨・取組概要

環境局のイベントや活動写真を、庁内ポータル（環境局チームサイト）を活用して共有し、それぞれの環境事業センターが啓発活動資料等に活用できる仕組みを構築

2. 結果・成果

庁内ポータル（環境局チームサイト）に写真等を順次掲載

3. 時期

平成 30 年 11 月～

フードドライブ

1. 実施趣旨・取組概要

家庭から排出される普通ごみの中に多く含まれている、手つかずの食品や食べ残しといったいわゆる「食品ロス」の削減を目的として、家庭で余っている未開封のもので、常温で保存でき、賞味期限が一定期間以上残っている食品を持ち寄り、社会福祉施設や団体等に寄付することにより、ごみ減量を推進

2. 結果・成果

- ・ 区民まつり等のイベント時や、一部の区役所における乳幼児等の定期健康診断日に合わせて回収するなど、回収機会を拡大
- ・ 回収したものを、福祉団体等へ無償譲渡するノウハウを有する事業者と令和元年6月に「フードドライブ連携実施にかかる協定」を締結して「フードドライブ」を推進

3. 時期

令和元年9月～

新たなペットボトルリサイクルシステム

1. 実施趣旨・取組概要

「地域・事業者との連携による新たなペットボトル回収・リサイクルシステム（みんなであつなげるペットボトル循環プロジェクト）」を全国の他の自治体に先駆けて構築

2. 結果・成果

令和元年10月の1か月間、国（環境省）と連携し、「先進的モデル事業」を2地域で実施

3. 時期

令和元年10月～

ふれあい安心パトロール

1. 実施趣旨・取組概要

ごみの収集作業が日常的に市内全域で行われるという特性を活かして、子どもからお年寄りまで「誰が安心して暮すことができる安全なまちづくり」の実現に向けて、事件などの早期発見等を目的として実施

職員のモチベーション向上を目的に、事案を局内広報誌に掲載するほか、対応状況によって表彰を実施

2. 結果・成果

事項	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度
対応件数	59件	59件	52件	30件

※ 平成31年度は4月から9月までの実績

(参考) 平成31年度 ふれあい安心パトロール 対応事例 (9月末時点)

対応日	センター	内容
H31.4.5	南部	溝に足を落とし転倒した女性を救護
H31.4.22	西南	倒れていた女性を救護
H31.4.25	西南	出血している男性を救護
R1.5.3	西部	出血し倒れている男性を救護

R 1 . 5 . 9	南 部	倒れていた女性を救護
R 1 . 5 . 1 0	西 南	道路上で座り込んでいる男性を救護
R 1 . 6 . 1	西 部	道路上仰向けに倒れている男性を救護
R 1 . 6 . 1 4	東 部	自転車同士で接触し、転倒した女性を救護
R 1 . 6 . 2 0	城 北	歩道上に座り込んでいる男性を救護
R 1 . 6 . 2 2	中部出張所	歩道上で熱中症の症状の女性を救護
R 1 . 6 . 2 4	東 部	事故により転倒している男性を救護
R 1 . 6 . 2 4	中部出張所	道路上で倒れている男性を救護
R 1 . 7 . 8	城 北	通勤中、目の前で倒れた男性を救護
R 1 . 7 . 2 3	城 北	風にあおられて転倒した女性を救護
R 1 . 7 . 2 5	南 部	自転車を停車しようとし、バランスをくずし電柱に頭をぶつ けた女性を救護
R 1 . 7 . 3 0	城 北	熱中症で座り込んでいる女性を救護
R 1 . 8 . 1	西 南	車両と接触し、転倒したバイク運転手を救護
R 1 . 8 . 2	城 北	熱中症で座り込んでいる男性を救護
R 1 . 8 . 2	城 北	道路上で座り込んでいる女性を救護
R 1 . 8 . 5	東 部	自動車に接触された、自転車を運転していた子供を救護
R 1 . 8 . 1 9	東 部	自転車で走行中に転倒した女性を救護
R 1 . 8 . 2 1	中部出張所	車両と接触して転倒した自転車を運転している男性を救護
R 1 . 8 . 2 1	中部出張所	車両と接触して転倒した男性を救護
R 1 . 8 . 2 7	東 部	路上で倒れていた男性を救護
R 1 . 8 . 2 8	西 南	路上で転倒したバイクの運転手（女性）を救護
R 1 . 9 . 3	南 部	路上で転倒した女性を救護
R 1 . 9 . 6	中部出張所	自動車に接触した女性を安全な場所へ移動させた
R 1 . 9 . 6	中部出張所	交差点内で右折した自動車が、子供の移転者を巻き込んだた め、車両を停車して救護した
R 1 . 9 . 2 4	西 部	電動車いすが故障し、助けを求めている男性を救護
R 1 . 9 . 2 7	城 北	路上に置いて、カラスに襲われ出血していた女性を救護

(参考) 小学校登校時の見守り活動

東部環境事業センターでは、平成 18 年 6 月から、隣接する小学校の登校時の児童の安全を守る取組として、児童の通学時間帯に合わせて、地域の方々とともに見守り活動を開始し、現在も継続して実施

児童とのふれあいだけでなく、保護者の方々との挨拶など、地域とのコミュニケーションの活性化にも繋がっており、現在、他の環境事業センターにも拡大



(5) 運営評価

1. 実施内容

1) 評価項目

- ① 管理運営：センターの組織が一体となって効率的・効果的に運営されているか「運営計画」や「内部統制」「コンプライアンス」の観点
- ② 組織運営：現管体制が機能し、自律的に対応できる組織であるか基本動作が徹底できているか「服務規律」や「事務管理」「職場改善」の観点
- ③ 業務運営：交通事故・作業事故の削減、作業の効率化について「業務の標準化」「交通事故防止」対策の観点
- ④ 施設管理：施設の維持管理や「5 S活動」の観点
- ⑤ 市民サービス：苦情やクレームへの対応、情報発信の観点

2) 項目数 … 124項目

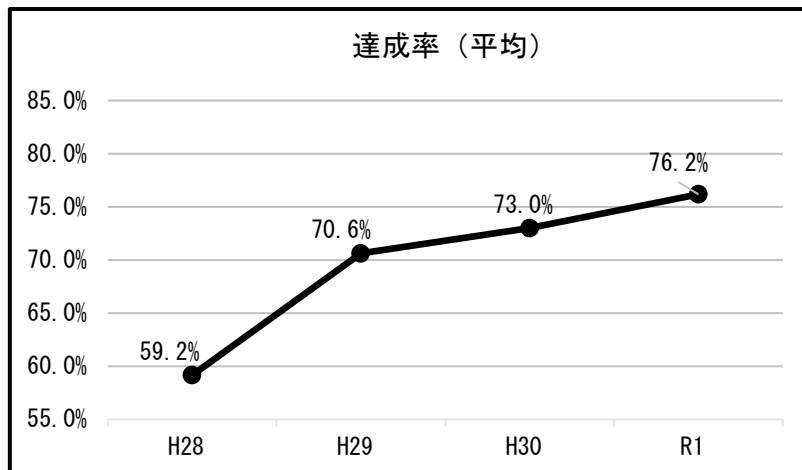
3) 点数 … 800点満点(1項目5点満点 ※項目によって2～4倍加点あり)

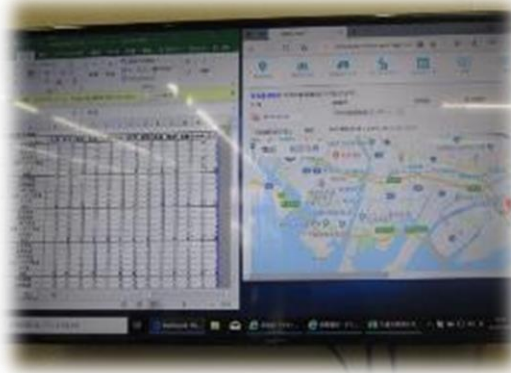
2. 評価方法

- 1) ヒアリング(所長を中心としたヒアリング)
- 2) 書面審査(書類・簿冊の確認)
- 3) 実地調査(センターの事務室内、建物内、施設内外を巡回確認)
- 4) 職員アンケート(5 SやPDCAについて)

2. 成果

- ・平成28年度から実施し、今年度で4回目
- ・評価基準を、施策や取組等に応じて変更するほか、業務の質の進展を反映し改定を実施
- ・各環境事業センターでは、前年度の運営評価で明らかになった課題はもとより、各業務をチェック・改善を図るなど、それぞれで自主的な取組が進展
- ・運営評価結果においてもセンターの業務の質的向上が見られ、総得点から見る達成率だけでなく、各領域の達成率も毎年向上





環境事業センター運営評価 124 項目一覧 (平成 31 年度)

◆【管理運営の視点】

分類	項目
1	センターに運営理念はあるか
2	センターに運営方針はあるか
3	理念や方針は掲示されているか
4	職員は理念や方針を理解しているか
5	所長・事業推進担当課長等はセンター運営にリーダーシップを發揮し、職員・教養員に指導を行っているか
6	毎年度の運営計画は作成しているか
7	毎年度の運営計画には目標数値があるか
8	毎年度の運営計画を評価する仕組みがあるか
9	環境事業センターの改革を推進する仕組みが機能しているか
10	内部統制が機能しているか (1)
11	内部統制が機能しているか (2)
12	労務管理を適切に行っているか
13	安全衛生の取組を実施しているか
14	コンプライアンスは遵守されているか (1)
15	コンプライアンスは遵守されているか (2)
16	大阪市情報セキュリティ対策基準が遵守されているか
17	個人情報漏えい防止のための取組を行っているか
18	職員は日ごころからPDCAを意識しているか
19	運営評価にかかわる職員アンケート調査が実施されているか

◆【施設等管理の視点】

分類	項目
1	施設運営の責任者や指揮命令系統は明確となっているか
2	施設の安全確保、日常の事故防止等の安全対策は適切か
3	修繕工事は適切に行われているか
4	庁舎清掃委託業務が適切に行われているか
5	職員一人ひとりの意識を高め、気づきを促す取組が実施されているか
6	事務室内は整理・整頓されているか (業者清掃範囲以外)
7	職員室は整理・整頓されているか (業者清掃範囲以外)
8	更衣室は清掃されているか (業者清掃範囲以外)
9	洗濯乾燥室は清掃されているか (業者清掃範囲以外)
10	脱靴室は清掃されているか (業者清掃範囲以外)
11	給湯室は清掃されているか (業者清掃範囲以外)
12	共用部分は適切に管理されているか (業者清掃範囲以外)
13	駐輪場は整理・整頓されているか
14	窓・壁・ドアなどは汚れていないか
15	敷地は清掃されているか
16	業務における5Sは意識しているか
17	ごみの減量・分別について、意識しているか
18	ごみの分別を徹底して行っているか

◆【組織運営の視点】

分類	項目
1	あいさつの励行はできているか
2	作業前ミーティングは実施しているか
3	全員でスローガンの声出しの取組を実施しているか
4	始業時の安全体操を一齐実施しているか
5	毎朝、アルコールチェックを実施しているか
6	毎朝、免許証のチェックを実施しているか
7	被服は正しく着用しているか
8	名札は着用しているか
9	職員が遵守すべき身だしなみをしているか
10	喫煙ルールは遵守されているか
11	たばこの携行禁止は徹底されているか
12	庁舎内の巡視は要領に定められたとおりに行っているか
13	懲戒処分該当する不祥事の発生抑制に取り組んでいるか
14	懲戒処分該当する不祥事・不良動向・個人情報漏洩の対象件数
15	風呂の利用は適切に管理できているか
16	会議室の利用は適切か
17	掲示物の管理は適切か
18	不良動向の発生抑制に取り組んでいるか
19	当日休暇を取得している職員は少ないか
20	当日休暇の状況を把握しているか
21	休暇等動向の事前申請は徹底されているか
22	出退勤打刻漏れは抑制されているか
23	年休取得の状況を把握しているか
24	超過勤務の事前申請は徹底されているか
25	公務災害防止(通勤災害を除く)の取組は実施されているか
26	災害防止月間の取組は実施されているか
27	職員の体調管理方法は確立されているか
28	セクハラ、パワハラ、メンタル等への配慮はできているか
29	職員用防災マニュアルは徹底されているか
30	職員用防災マニュアルに基づいた取組は行われているか
31	防災
32	防災後の迅速・適切なごみ収集のコントロールタワーとしての機能を果たすための取組は行われているか (1)
33	防災後の迅速・適切なごみ収集のコントロールタワーとしての機能を果たすための取組は行われているか (2)
34	各種検討会議を実施し、組織の活性化に取り組んでいるか
35	光熱水費の削減をはじめとして、経費削減の取組を行っているか
36	会計管理は適切に行われているか
37	公文書管理は適切に行われているか
38	備品台帳は整備されているか
39	職員の能力開発に取り組んでいるか
40	能力開発ポイント取得を促進しているか
41	職場改善事例発表等に参加しているか
42	局長表彰獲得の取組を実施しているか (受賞件数)
43	同上 (推薦件数)
44	スキルアップのための独自の取り組みがあるか

◆【業務運営の視点】

分類	項目
1	収集に関する地域状況を把握するためのツールがあるか
2	ごみの残置基準に沿った対応ができているか
3	作業報告書等は適切に活用しているか
4	収集業務の実態把握をしているか (1)
5	収集業務の実態把握をしているか (2)
6	組織的な応援体制はできているか
7	収集の応援体制などはあるか
8	収集の応援体制などはあるか(2)
9	作業の安全確保に取り組んでいるか
10	作業の安全確保に向けた情報収集と検討を行っているか
11	有責作業事故の防止に取り組んでいるか
12	有責交通事故の防止に取り組んでいるか
13	交通違反の減少に取り組んでいるか
14	交通安全関係研修は実施されているか
15	交通安全関係研修(自主取組)は実施されているか
16	交通安全関係研修は効果的なものか
17	交通事故等に適切に対応しているか
18	職員の安全管理・事故等に関する業務に適切に対応しているか
19	ドライブレコーダーの活用は適切か
20	事故発生者研修(除車研修)は適切に実施されているか
21	交通事故等の原因分析に取り組んでいるか
22	事故防止に取り組んでいるか
23	走行状況監視・収集現場巡視(自主取組)は行われているか
24	収集・搬入路中において、常に適正な運転業務が行われているか
25	事故・違反の削減に向けた効果的に取組が行われているか
26	準備時間を有効に活用しているか
27	車両の点検・整備はできているか
28	車両故障時の応急措置はできているか
29	車両は洗車(清掃)し、車庫は整理・整頓されているか
30	車内の整理整頓

◆【市民サービスの視点】

分類	項目
1	地域・区役所との更なる連携に向けて取り組んでいるか
2	地域活動
3	庁舎周辺清掃に参加しているか
4	庁舎周辺清掃以外の自主取組(時間外)地域活動に参加しているか
5	市民からの問い合わせに対して、適切に対応できているか
6	市民サービスの向上を図っているか
7	市民からの意見や苦情等を把握しているか
8	クレームやトラブルの情報や対応方法は共有化しているか
9	市民向けの啓発事業(イベント等)を積極的にしているか
10	効果的な情報発信を行っているか
11	事務所エントランスの有効活用(広報等)に取り組んでいるか
12	マトニティウェア等の展示・提供への取組は効果的に行われているか
13	障がい者、外国人、高齢者、LGBT等への配慮をしているか