

大阪市環境局

**家庭系ごみ収集輸送事業
改革プラン 2.0 の成果**

【 令和5年3月末現在 】

令和5年7月

～ 目 次 ～

概要		1 頁
1 経費の削減		
(1) 民間委託の拡大		
1	民間委託の拡大	2 頁
2	委託事業者の育成	4 頁
(2) 環境事業センターの組織・体制の適正化		
3	環境事業センターの統廃合	6 頁
4	事業の継続性の確保	8 頁
(3) 効率的な業務運営		
5	作業遅延の解消に向けた取組の実施	10 頁
2 市民サービスの向上		
(1) 普通ごみの午前収集の段階的な拡大		
6	普通ごみ午前収集の試行実施	12 頁
7	普通ごみ午前収集拡大のための取組	14 頁
(2) 社会情勢に適応した市民サービスの質的向上		
8	家庭系ごみ減量の推進	16 頁
9	福祉的サービスの拡充	19 頁
10	まち美化の推進	21 頁
(3) 公務上の交通事故の削減		
11	公務上交通事故の削減目標	23 頁
12	公務上の交通事故の削減のための取組	25 頁
(4) 災害時の対応		
13	これまでの教訓を活かした災害への準備	27 頁
(5) 各種情報発信の創意工夫		
14	各種情報発信の創意工夫	30 頁
3 経営形態の検討等		
(1) 経営形態の検討		
15	安定的かつ効率的な、ごみ焼却処分事業との一体的運営手法の検討	32 頁
(2) ICTの活用		
16	ICTの活用策について、調査・研究	34 頁
4 改革の徹底		
(1) PDCAサイクルの徹底		
17	改革検討委員会の実施	36 頁
(2) 組織対応の活性化		
18	運営評価の継続実施	38 頁
各種取組に関する参考データ		40 頁

1 概要

環境局では、2020(令和2)年3月に、「経費の削減」と「市民サービスの向上」に向けて継続的に取り組んでいくため、「家庭系ごみ収集輸送事業改革プラン2.0(以下「改革プラン2.0」という。)」を策定した。

改革プラン2.0では、民間委託の拡大や環境事業センターの統廃合により経費を削減するとともに、公務上交通事故の発生件数削減や普通ごみの午前収集拡大等により市民サービスの向上をめざすなど、全18項目の目標を設定した。

改革プラン2.0に掲げた取組については、定期的に棚卸しを行い、進捗状況の点検・改善を図るなど、PDCAサイクルを回してきた結果、アクションプラン編に掲げた全18項目の目標のうち16項目を達成することができた。

今回、次なる改革をめざすため、この3年間で振り返り、アクションプラン編に掲げた全18項目それぞれの達成状況を取りまとめた。

2 評価対象

アクションプラン編の全18項目

3 達成状況

		全体	1 経費の削減	2 市民サービスの向上	3 経営形態の 検討等	4 改革の徹底
評価項目数		18項目	5項目	9項目	2項目	2項目
結果	達成	16項目	5項目	7項目	2項目	2項目
	未達成	2項目	0項目	2項目	0項目	0項目

4 局内における進捗管理

厳格な進捗管理を通じて、PDCAサイクルの徹底を図りながら、着実かつ確実な成果を得ていくため、環境事業センター改革検討委員会を四半期ごとに開催した。(シートNo.17)

1 経費の削減

(1) 民間委託の拡大

シートNo. 1	民間委託の拡大
----------	---------

□ 目標

目標	スケジュール
職員の減員数に合わせ、資源ごみ・容器包装プラスチック収集の民間委託化を拡大していく。	令和2年度 東南（約25名相当）
	令和3年度 東北・西北（約70名相当）
	令和4年度 西南（約45名相当）

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 2017(平成29)年度までに、全市の粗大ごみ収集並びに北部環境事業センターの家庭ごみ収集全般、西部環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集、古紙・衣類収集について民間委託化した。 ◇ より一層の経費の削減を図るため、民間委託化を順次拡大する必要がある。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 官と民の役割分担を明確にしながら、職員の減員数に合わせ、民間委託化を拡大していく。 ◇ 環境事業センターの統廃合計画も勘案しながら、行政が維持する「普通ごみ収集業務」「地域連携業務」「管理・監督業務」を除き、業務区分単位により展開していく。 ◇ 今後、資源ごみ・容器包装プラスチック収集を優先的に民間委託化する。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 目標の4環境事業センターに加え、南部環境事業センターの資源ごみ・容器包装プラスチック収集の民間委託化を行った。 令和2年度 東南（約25名相当） 令和3年度 東北・西北（約70名相当） 令和4年度 西南・南部（約70名相当） 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <p>◇ 東南環境事業センター（平野区）の資源ごみ・容器包装プラスチック収集を民間委託した。</p>
<p>【令和3年度】</p> <p>◇ 東北環境事業センター（淀川区・東淀川区）及び西北環境事業センター（福島区・此花区・西淀川区）の資源ごみ・容器包装プラスチック収集を民間委託した。</p>
<p>【令和4年度】</p> <p>◇ 当初計画の西南環境事業センター（住之江区・住吉区）に加え、南部環境事業センター（阿倍野区・西成区）の資源ごみ・容器包装プラスチック収集を民間委託した。</p>

□ 今後の方向性

<p>◇ 普通ごみ以外の収集業務の全面委託化を進める。</p> <p>◇ 民間事業者の経営・業務遂行状況、街並みの変化などにあわせ普通ごみ収集業務においても委託化や効率化ができる余地がないか、引き続き精査する。</p>

1 経費の削減

(1) 民間委託の拡大

シートNo.2	委託事業者の育成
---------	----------

□ 目標

目標	スケジュール
① 家庭系ごみ収集輸送業務の民間委託にかかる仕様書やマニュアル等を直営作業と同水準以上に見直し、契約更新のタイミングから適用していく。	令和2年度～ 取組を進め、契約更新時に順次適用していく。
② 粗雑履行等を続ける委託事業者に対し、入札参加資格条件を含めたペナルティの検討を行う。	

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none">◇ 契約更新（委託事業者変更）直後、作業遅延や収集漏れを発生させることが多い。◇ 直営に比べて、収集車両の稼働台数に対する交通事故の発生割合が非常に高い。◇ 委託事業者間で、作業のクオリティに差がある。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none">◇ 今後、民間委託化を拡大する中で、経費削減効果の観点から、作業計画の自由度は一定認めながら、市民サービスの維持・向上をめざした取組を行う。◇ 官と民の役割分担を明確化し、相互に競争と連携を構築できている環境事業センターもあり、そうした相乗効果が発現できる関係を構築する。

□ 取組の成果

成果	評価
◇ 民間委託にかかる仕様書やマニュアル等の見直しにより、委託事業者を直営作業と同水準にする仕組みを構築し、令和4年度の入札から適用した。	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 家庭系ごみ収集輸送業務の民間委託契約について、事業者からの提案により作業計画の協議を可能とするよう、仕様書の内容を見直すなど、事業者の自由度を高めた。◇ 家庭系ごみ収集輸送業務の入札参加事業者の固定化を防ぐため、入札参加資格要件を見直した。
<p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 粗大ごみ収集の検収業務について、普通ごみ、資源ごみ、容器包装プラスチック収集の検収業務との平準化の検討を進めた。
<p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 粗大ごみ収集の検収業務について、仕様書・マニュアル等を改訂して、普通ごみ、資源ごみ・容器包装プラスチック収集の検収業務と平準化し、委託契約に反映させた。◇ 改訂した仕様書・マニュアル等に基づく検収業務を各環境事業センターにおいて同水準で実施できるよう、担当職員に対する教育を行い、委託業者に対する指導を強化した。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 民間委託をさらに拡大していく中で、引き続き指導監督を入念に行っていく。市民サービスの高水準での均一化をめざし委託事業者の育成を図る。

1 経費の削減

(2) 環境事業センターの組織・体制の適正化

シートNo.3	環境事業センターの統廃合
---------	--------------

□ 目標

目標	スケジュール
災害時対応に加え、輸送効率も考慮した、環境事業センターの適正配置に向けて、この3年間で、2環境事業センターの廃止に着手（北部環境事業センター及び南海トラフ巨大地震の被害想定を考慮し、市域の西側にある環境事業センターのうち1つ）する。	令和2年度～ 北部環境事業センターの移行準備 令和3年度 北部環境事業センターの廃止 市域の西側にある4環境事業センターのうち、廃止する1環境事業センターを決定

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 民間委託化の進展に伴い、現在の環境事業センターの土地・建物に余剰が生じている。 ◇ 環境事業センターの施設・設備の老朽化が著しい状況にあり、その対策が喫緊の課題となっている。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 民間委託の拡大を図りつつ、次の①～④を勘案しながら、環境事業センターの配置を適正化（統廃合）し、経費の削減を図りつつ、継続した事業運営のために建物更新を進める。 <ul style="list-style-type: none"> ① 施設の余剰 ② 施設の老朽度 ③ 輸送効率 ④ 災害時対応 ◇ 環境事業センターについて、輸送効率を勘案した地域割りを行うなど、所管地域の見直しを図る。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 令和3年3月31日をもって北部環境事業センターを廃止し、令和3年4月1日から東北環境事業センターに移管統合した。 ◇ 市域の西側にある西北、西部、南部、西南の4環境事業センターのうち、西部環境事業センターを廃止する方針を決定した。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 北部環境事業センターの廃止に向けて準備を進めた。◇ 廃止・統合を行うため、北部環境事業センターが所管してきた北区・都島区の住民に対して、区広報紙をはじめ、ホームページやSNS等を活用して、丁寧な周知を行った。◇ 市域の西側にある西北、西部、南部、西南の4環境事業センターのうち、廃止する1環境事業センターについて、輸送効率、大規模地震による被害想定、跡地活用の3つの観点から検討した。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 令和3年3月31日をもって北部環境事業センターを廃止し、令和3年4月1日から東北環境事業センターに移管統合した。◇ 市域の西側にある西北、西部、南部、西南の4環境事業センターのうち、西部環境事業センターを廃止する方針を決定した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 西部環境事業センターの廃止に向けた業務の移管方法等についての検討を進めた。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 西部環境事業センターの廃止に向け、職員・機材の受入や業務の移管等についての準備を進め、統合先の一つである南部環境事業センターの老朽化対策後に統廃合を行う。具体的な統廃合時期は老朽化対策のスケジュールをふまえて決定する。◇ 焼却工場と併設・近接するセンター以外の環境事業センターの中から、輸送効率や災害対策、ごみ減量等の状況等を勘案しつつ、更なる統廃合を検討する。

1 経費の削減

(2) 環境事業センターの組織・体制の適正化

シートNo.4	事業の継続性の確保
---------	-----------

□ 目標

目標	スケジュール
① 災害対策に加え、輸送効率も考慮した、環境事業センターの適正配置に向けて、この3年間で、2環境事業センターの廃止に着手（北部環境事業センター及び南海トラフ巨大地震の被害想定を考慮し、市域の西側にある環境事業センターのうち1つ）する。（再掲） ② 環境事業センター大規模修繕等計画を、詳細に設計する。	①：「シートNo.3」に記載 ②：令和2年度～ 環境事業センター大規模修繕等の手法、計画を検討・策定

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 環境事業センターは建設後21年～36年が経過しており、建物の大規模修繕が急がれるほか、空調・ボイラー・洗車等の設備の老朽化が著しい状況にあるなど、それらへの対策が喫緊の課題となっている。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 将来的なリスク負担の軽減を図るとともに、環境事業センターの統廃合により、大規模修繕等を行う経費を減らしていく。 ◇ 再編後の戦略的な維持管理を行っていくため、LCC（Life cycle cost＝ライフ・サイクル・コスト）の観点から大規模修繕等にかかる負担の平準化を図る。 ◇ 環境事業センターの統廃合により不要となった施設・建物を売却処分や貸付することで、大規模修繕等の財源に充当していく。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 令和3年3月31日をもって北部環境事業センターを廃止するとともに、西部環境事業センターを廃止する方針を決定した。 ◇ 環境事業センターの統廃合を踏まえつつ、全体的な大規模修繕等計画の作成に向けた検討を行った。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 令和3年3月31日をもって北部環境事業センターを廃止した。◇ 大規模修繕等にかかる経費を節減し、効果的に行うため、LCC（ライフ・サイクル・コスト）の観点も踏まえ、戦略的な事業運営を行うための施設配置の再編を検討した。◇ 設備面で老朽化が著しい給油設備について、更新の必要性を検討し、優先順位を設定した。◇ 施設の竣工年度が最も古い南部環境事業センターについて、付帯施設を含む大規模修繕方法の検討を進めた。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 今後の各環境事業センター大規模修繕等に向けて、築年数が最も経過している南部環境事業センターの大規模修繕等の整備手法について、現有設備や機能、台風・震災・津波等の自然災害による被害想定等を考慮のうえ検討を進めた。◇ 付帯施設を含む南部環境事業センターの施設整備の基本的な方向性を決定した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 環境事業センターの統廃合を踏まえつつ、全体的な大規模修繕等計画を検討した。◇ 南部環境事業センターの施設整備の具体化に向け、関係部署と調整、検討を進めた。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 建設年が最も古く老朽化が進む南部環境事業センターについて、老朽化対策を検討し、実施していく。◇ 検討に当たっては、民間事業者の創意工夫により経費の削減が図れないか、PPP/PFI手法の導入可能性を調査・検討する。

1 経費の削減

(3) 効率的な業務運営

シートNo.5	作業遅延の解消に向けた取組の実施
---------	------------------

□ 目標

目標	スケジュール
小型車（2トン車）が、勤務時間を超えて帰庫する全車両に対する割合を削減する。	令和元年度比で次のとおり削減する。 令和2年度 ▲5% 令和3年度 ▲7.5% 令和4年度 ▲10% ※ 2019(令和元)年度7～9月（平均） : 14.2%

□ 取組の方向性等

現状と課題	◇ 一部の環境事業センターにおける、特に小型車（2トン車）において、収集コースの長距離化やごみ焼却工場の故障等の影響による搬入先の輻輳（車両の渋滞）で、常態的に作業遅延が発生している状況にある。
戦略・取組の方向性	◇ 次の取組を行い、トライ&エラーで改善していくことで、常態化する作業遅延の解消を図る。 ① 運行管理システムを活用しながら、収集コースの設定等の見直しを行う。 ② 大阪広域環境施設組合とも連携しながら、搬入先の輻輳緩和に向けた取組を行う。 ③ 各環境事業センターの所管行政区にこだわらない、輸送効率を最優先した作業行程の見直しを行う。

□ 取組の成果

成果	評価
◇ 勤務時間を超えて帰庫する小型車（2トン車）の割合を削減した。 令和2年度 5.7% 令和元年度比 ▲8.5ポイント減達成 令和3年度 6.5% 令和元年度比 ▲7.7ポイント減達成 令和4年度 3.5% 令和元年度比 ▲10.7ポイント減達成	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <p>◇ 更新車両の大型化と作業計画（収集コース等）の見直しを行った。</p> <p>【令和3年度】</p> <p>◇ 7月から作業開始時間を前倒しすることにより普通ごみの午前収集を拡大し、午前中の隙間時間を活用するなど、午前と午後の作業バランスを調整することにより作業遅延の解消を図った。</p> <p>【令和4年度】</p> <p>◇ 令和5年4月の住之江工場竣工に向けて、作業遅延の生じない作業計画について検討を進めた。</p>

□ 今後の方向性

<p>◇ 目標は達成したが、引き続き、作業遅延の解消に向けた調整を図っていく。</p>

2 市民サービスの向上

(1) 普通ごみの午前収集の段階的な拡大

シートNo.6	普通ごみ午前収集の試行実施
---------	---------------

□ 目標

目標	スケジュール
① 2環境事業センターにおいて試行実施する。 ② 普通ごみの午前収集地域を、現在の約45%から55%以上に、段階的に拡大する。	①：令和2年度～ 2環境事業センターにおいて試行実施し、課題等を検証する。 ②：令和3年度～ 一部の環境事業センターで試行実施した課題を検証しながら、ごみ減量の進展も見つつ、順次拡大していく。

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 特に普通ごみ収集について、「カラス等による被害」「放火等のリスク」「プライバシーの侵害に対する不安感」などを理由として、排出後、一刻も早く収集してほしい旨の市民要望の声が多く寄せられている。 ◇ 2025(令和7)年の大阪万博の開催や、IRの誘致など、今後、“国際観光都市”をめざす中で、“まちの美化”は重要課題である。 ◇ 大阪市域全域を一時に変更する場合、午前中に実施する「普通ごみ収集」業務と午後から実施する「それ以外の収集」業務の配置機材・人員のバランスが現状では合致していない。 ◇ 処理施設(工場・中継地)への搬入時間に偏りが出るため、処理施設の輻輳(渋滞)・容量調整に課題がある。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 午前中に収集するエリアを段階的に拡大しながら、一部の環境事業センターで試行実施することとし、その課題を検証しながら、ごみ減量の進展も見つつ、市域全域に拡大していくことをめざす。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 中部環境事業センター出張所及び城北環境事業センターにおいて午前収集の試行実施を行い、特に資源ごみ、容器包装プラスチックの中継地・施設の受入能力についての課題を抽出した。 ◇ 試行実施の課題を踏まえ、午前収集拡大の手法について検討・実施した結果、普通ごみの午前収集の実施地域を64%まで拡大した。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 令和2年4月から中部環境事業センター出張所の所管地域（中央区・浪速区）において、令和2年10月から城北環境事業センターの所管地域（城東区・鶴見区・旭区）の一部において、普通ごみ午前収集を試行的に実施した。◇ 普通ごみを午前中に収集し、普通ごみ以外を午後から収集する方法についての課題を抽出した。（特に資源ごみ、容器包装プラスチックの中継地・施設の受入能力）◇ 普通ごみの午前収集地域が49%まで拡大した。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 試行実施の課題を踏まえて午前収集拡大の手法について検討し、令和3年7月に作業開始時間を午前9時から午前8時30分に変更し、午前中の作業回数を増やすことにより、普通ごみの午前収集の実施地域を64%まで拡大した。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ からすによるごみの散乱対策として、状況をみながら、防鳥用ネットの貸出や普通ごみの午前収集といった対策の充実を検討する。

2 市民サービスの向上

(1) 普通ごみの午前収集の段階的な拡大

シートNo. 7	普通ごみ午前収集拡大のための取組
----------	------------------

□ 目標

目標	スケジュール
① 隣接する環境事業センター間での実施、未利用地の活用や小型プレスダンプ車の中継作業も視野に中継作業の拡大手法を検討、順次実施する。 ② 運行管理システムを活用しながら、午前の収集作業における差替作業（車両の乗換）の手法を検討、実施する。	令和3年度～ 順次実施

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 大阪市域全域を一斉に変更する場合、午前中に実施する「普通ごみ収集」業務と午後から実施する「普通ごみ以外のごみ収集」業務の必要機材・人員のバランスに不均衡が生じてしまう。 ◇ 処理施設（焼却工場・中継地）への搬入時間に偏りが出るため、搬入車両の渋滞（輻輳）による作業効率の悪化や処理施設の受入容量がオーバーするといった課題がある。 ◇ 搬入計画は、処理施設（工場・中継地）の能力や稼働状況に左右され、状況に応じた工場間の搬入量の平準化を図る必要がある。 ◇ 輸送効率の悪化に伴い、一部の行政区では、普通ごみの収集作業回数が4回となっており、輸送回数には限界があるものの、収集作業回数に改善の余地があり、その手法を検討する必要がある。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 大阪広域環境施設組合とも連携しながら、処理施設（工場・中継地）の輻輳緩和など、更なる輸送効率の改善に向けて、中継作業の拡大や差替作業等の取組を行う。 ◇ 職員の勤務時間の割り付けなど、柔軟な勤務態様の検討を行い、関係先とも調整していく。

□ 取組の成果

成果	評価
◇ 令和3年7月から作業開始時間を午前9時から午前8時30分に変更し、午前中の作業回数を増やすことにより普通ごみの午前収集の実施地域を64%まで拡大した。	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 城北環境事業センター及び中部環境事業センター出張所の試行実施の状況を踏まえて、普通ごみ午前収集拡大の手法について検討した。◇ 職員の勤務時間の変更による作業工程の見直しについて検討した。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 一部職員の勤務時間を変更することにより、7月から作業開始時間を午前9時から午前8時半に変更し、午前中の収集回数を増やすことにより普通ごみの午前収集を拡大した。◇ ICT戦略室と連携、調整を図り、令和3年7月から局ホームページに「大阪市ごみ収集マップ」を作成し、地域ごとの収集時間帯（午前・午後）を案内、周知した。また、ごみ分別アプリ「さんあ〜る」においても同様に案内、周知した。◇ 令和4年1月からは、運行管理システムを活用し、収集時間帯を「概ね2時間程度の幅」で案内、周知し、ごみの排出から収集までの時間を短縮した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 住之江工場の竣工・鶴見工場の閉鎖を控える中、普通ごみの午前収集地域の維持、午前収集の拡大可能性について検討した。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ からすによるごみの散乱対策として、状況をみながら、防鳥用ネットの貸出や普通ごみの午前収集といった対策の充実を検討する。

2 市民サービスの向上

(2) 社会情勢に適応した市民サービスの質的向上

シートNo.8	家庭系ごみ減量の推進
---------	------------

□ 目標

目標	スケジュール
① コミュニティ回収の実施団体数を拡大する。 ② 食品ロス削減につながる「フードドライブ」について、現在一部地域やイベント等で受付しているが、国の動向を見ながら、全市的に拡大するため、その仕組みを検討する。	① : 令和2年度 古紙・衣類 130 団体 ペットボトル 49 団体 令和3年度 古紙・衣類 160 団体 ペットボトル 98 団体 令和4年度 古紙・衣類 200 団体 ペットボトル 164 団体 ② : 令和3年度～ 順次実施

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 国際目標であるSDGsの観点からも、「食品ロス」「プラスチック」の分野を主要なターゲットとして具体的な目標が掲げられている。 ◇ 現在、一般廃棄物処理基本計画において、2025(令和7)年度のごみ処理量(焼却処理量)84万トンを目標として様々な取組を進め、本市におけるごみの減量は大きく進んできたが、近年は下げ止まり傾向にある。 ◇ 依然として普通ごみの中に、缶・びん・ペットボトルなどの資源ごみ、容器包装プラスチック及び古紙・衣類が相当量含まれており、組成割合として約25%と高い割合で推移していることから、さらなる分別排出の徹底を進める必要がある。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 古紙・衣類のコミュニティ回収は順次拡大してきているが、その進み具合に行政区間で差があることから、実施団体数拡大に向けて、継続的に働きかけを行うとともに、特に実施が進まない地域に対するその原因に応じた方法を工夫し、拡大推進に繋げる。 ◇ 合わせて、新たなペットボトルリサイクルシステムとして構築したコミュニティ回収についても、実施団体数の拡大をめざす。 ◇ 食品ロス削減につながる「フードドライブ」について、国や他都市などの動向を見ながら、その仕組みを構築する。

□ 取組の成果

成果	評価
<p>◇ 古紙・衣類のコミュニティ回収については、令和元年度末の101団体から115団体（令和5年3月末現在）に拡大し、新たなペットボトル回収の実施地域については、令和元年度末の3地域から118地域（令和5年3月末現在）まで拡大したが、目標とする団体数に達しなかった。</p> <p>◇ 区役所・民間事業者と連携した「フードドライブ」の仕組みを構築し、24行政区75施設（令和5年3末日現在）で実施した。</p>	未達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <p>◇ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、コミュニティ回収の新規実施に関する説明会等の開催が困難な時期もあったが、地域への働きかけを再開し、実施団体拡大に向けて取組を進めた。</p> <p>◇ ペットボトル回収・リサイクルシステムの拡大に関する区役所等への協力依頼や地域への働きかけに取り組んだ。</p> <p>◇ フードドライブについては、公共施設でのごみ減量・3Rに関する啓発相談コーナーの開催時（定期開催・月1回）に一部区役所で実施した。</p> <p>【令和3年度】</p> <p>◇ 古紙・衣類のコミュニティ回収における市況悪化リスクを低減させるため、収集を担う事業者に対する新たな支援制度の創設に向けて、取組を進め、古紙・衣類のコミュニティ回収の収集を担う再生資源事業者に対する支援制度を構築した。</p> <p>◇ 令和3年度、店舗等で定期的に食品を回収してくれる事業者と「フードドライブ回収事業にかかる協定」を2事業者と締結し、スーパーマーケット等民間施設でのフードドライブを25か所で実施した。</p> <p>【令和4年度】</p> <p>◇ 古紙・衣類のコミュニティ回収の拡大に向け、環境事業センターを中心に区役所と連携して地域へ説明会等を行った。また、コミュニティ回収の収集作業を担う再生資源事業者に対しては、令和3年度から運用を開始した支援制度により、支援を行った。</p> <p>◇ ペットボトル回収・リサイクルシステムの拡大に向け、環境事業センターを中心に区役所と連携して地域へ説明会等を行った。</p> <p>◇ 食品ロス削減のため各種啓発事業に取り組んできたほか、「フードドライブ」を区役所や連携協定を締結した民間事業者の店舗、市内24区75施設（令和5年3末日現在）において実施した。</p>

□ 今後の方向性

- ◇ 古紙・衣類のコミュニティ回収については、引き続き、実施地域の拡大に向けて取組を進める。また、コミュニティ回収の収集作業を担う再生資源事業者への支援を継続して行う。
- ◇ 新たなペットボトル回収については、取組単位などを検討しつつ、引き続き、実施地域の拡大に向けて取組を進める。
- ◇ フードドライブをすべての区において継続的に実施していくことで、市民の食品ロスに対する更なる意識向上、そして食品を大事にするライフスタイルへの転換につなげる。

2 市民サービスの向上

(2) 社会情勢に適應した市民サービスの質的向上

シートNo.9	福祉的サービスの拡充
---------	------------

□ 目標

目標	スケジュール
ふれあい収集を通じて実施できる新たな付加サービスについて検討するとともに、特に粗大ごみのふれあい収集について、その需要に応じた柔軟な仕組みづくりを行う。	令和2年度～ ふれあい収集を通じて実施できる新たな付加サービスについて検討 令和3年度～ 順次実施

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ とりわけ、団塊の世代が後期高齢者（75歳以上）となる「2025年問題」を目前にし、今後、福祉的サービスの需要がさらに高まることが予想される。 ◇ 地域においては、少人数世帯・高齢単身世帯の増加やマンションなどの共同住宅の増加といった、地域コミュニティを取り巻く社会環境の変化や、個人の生活様式・価値観も多様化するなど人と人とのつながりの希薄化がみられ、これまで地域で担ってきた自助・共助の機能が低下する一方で、地域課題はより一層複雑・多様化している。 ◇ 特に粗大ごみにかかる申込が増える中、その対応に苦慮している。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 今後、福祉的サービスの需要がさらに高まることが予想され、市民ニーズに応じた新たなサービスの提供について検討する。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 今後の更なる需要拡大を想定して、粗大ごみのふれあい収集における対応件数の増加をめざし、収集体制を整備したことで、受付から収集までの期間を短縮することができた。 令和2年度：3,894件 令和3年度：5,308件 令和4年度：5,361件 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <p>◇ 環境事業センター間で差が生じていた粗大ごみのふれあい収集の1日あたりの対応件数等について、標準対応件数等を定めるなどのルール化を図った。</p> <p>【令和3年度】</p> <p>◇ 粗大ごみのふれあい収集の受付から収集までの期間の短縮、対応件数の増加をめざして、対応職員を増やして収集体制を整備した。</p> <p>【令和4年度】</p> <p>◇ 粗大ごみのふれあい収集について、社会情勢や市民ニーズに応じたサービス提供のあり方について検討を行った。</p>

□ 今後の方向性

<p>◇ 特に災害時も含め、社会情勢や市民ニーズに応じたサービス提供のあり方を検討し、提供していく。</p>

2 市民サービスの向上

(2) 社会情勢に適応した市民サービスの質的向上

シートNo.10	まち美化の推進
----------	---------

□ 目標

目標	スケジュール
「からすその他の動物に餌を与えた行為後の清掃等を行う等の必要な措置を講じないことに起因する生活環境の悪化防止対策」「不法投棄対策」「散乱ごみ対策の拡充」に対応可能な体制を整備する。	令和2年度～ まちの美化対策充実に向けた検討 令和3年度～ 順次着手

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 2025(令和7)年度の大阪万博の開催や、IRの誘致など、今後、“国際観光都市”を目指す中で、“まちの美化”は重要課題である。 ◇ “まちの美化”にとって、不法投棄されない環境づくりは必須であり、地域や区役所のみならず、警察などの関係機関とも連携を図りながら、不法投棄の未然防止に向けた取組が必要である。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ からすその他の動物に餌を与えた行為後の清掃等を行う等の必要な措置を講じないことに起因する生活環境の悪化防止対策として、2019(令和元)年12月に条例を改正・施行しており、その取組を進めていく。 ◇ “国際観光都市”を見据えたまちの美化対策を充実する必要があるため、また、近年大きな環境問題として取り上げられている「海洋プラスチック問題」にも効果が期待できる、不法投棄・散乱ごみ対策を充実する。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ JR我孫子町駅周辺のはと・からす問題については、改善指導等の結果、著しい汚損やカラスの集散などは改善した。 ◇ 改善した状況を引き続き保持する必要があるため、道路の汚損状況等をチェックする体制を整備して巡回を続けるなど、区役所等関係部署と連携した取り組みを継続している。 ◇ また、からす被害を軽減するため、普通ごみの午前収集地域を拡大した。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ JR我孫子町駅周辺のはと・からす問題について、令和元年12月に改正施行した大阪市廃棄物の減量推進及び適正処理並びに生活環境の清潔保持に関する条例に基づき、環境局を中心に住吉区役所、健康局、建設局が連携し、餌やり行為の当事者に対して合計37回にわたり改善指導等を実施するほか、住吉区を所管する西南環境事業センターが、「生活環境の清潔が保持されている状況にあるかどうか」、毎日現地確認を実施してきた。◇ 大阪市全域におけるからす被害の多い地域の調査を開始した。◇ JR我孫子町駅周辺のはと・からす問題の餌やり行為の当事者から、「8月24日をもって、はと・からすへの餌やりを止める」との文書が環境局に提出され、以降、同人によるはと・からすへの餌やり行為は行われていないことを確認している。◇ 不法投棄の対応をスムーズに行うため、ルールの特長を図った。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 各環境事業センターへ散乱ごみ対策に対する職員（再任用を含む）を新たに配置し、ポイ捨て等の現認指導をはじめ、啓発やパトロールを実施する体制を整備する方向で検討を進めた。◇ JR我孫子町駅周辺のはと・からすのふん尿等による道路の汚損状況等について、住吉区役所とも連携しながら、西南環境事業センターにおいて巡回チェックを実施した。◇ からす被害によるごみの散乱防止のため、普通ごみの午前収集地域を拡大した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ JR我孫子町駅周辺のはと・からすのふん尿等による道路の汚損状況等について、住民から寄せられた情報等をもとにパトロール箇所を柔軟に見直しながら、継続して巡回を続けるなど、区役所等関係部署と連携した取り組みを継続している。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 大阪・関西万博を機に“魅力共創都市・大阪”をめざし、ボランティア清掃のさらなる啓発や散乱ごみ対策の強化など、大阪・関西万博の開催に合わせて実施し、海洋プラスチック問題にも資する“まちの美化”をさらに推進していく。◇ 今後、大阪・関西万博の開催に向け、喫煙所の整備を進め啓発指導を行い、2025(令和7)年1月をめどに市内全域における路上喫煙禁止を実現する。◇ からすによるごみの散乱対策については、防鳥用ネットの貸出や普通ごみの午前収集などによる対策の充実を検討する。

2 市民サービスの向上

(3) 公務上の交通事故の削減

シートNo.11	公務上交通事故の削減目標
----------	--------------

□ 目標

目標	スケジュール
公務上交通事故“0”（人身事故の撲滅）をめざす。	令和2年度 12件以内（人身事故0） 令和3年度 6件以内（人身事故0） 令和4年度 0件（人身事故0）

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公務上交通事故発生件数は大幅に減少したものの、2018(平成30)年には死亡重大事故を発生させており、市民の生命・財産を侵害する公務上交通事故は、究極的には“0”をめざすべきものであり、特に人身事故は撲滅していかなければならない。 ◇ 2019(令和元)年12月末までに発生した事故のうち、「手順違反」によるものが多い。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公務上交通事故“0”（人身事故の撲滅）をめざし、引き続き取組を進める。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 交通事故件数は、目標とした0件を達成できなかったものの、過去最少件数まで減少した。 令和2年度 28件（人身事故8件） 令和3年度 26件（人身事故10件） 令和4年度 19件（人身事故8件） 	未達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 令和2年5月、各環境事業センターにおいて、改革プラン 2.0 の周知文とともに、公務上交通事故“0”（人身事故の撲滅）の目標を掲げるポスターを掲示した。◇ 同月、事業部長名による通知「交通事故削減目標の達成に向けて（緊急事態宣言）」を各職員に発出した。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ ドライブレコーダーに加えて運行管理システムに地点登録イベントの機能を追加し、運転映像の確認と改善指導の取組を強化した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 運転登録制度に関する要綱を改正し、発生を抑制すべき事故への重点的な対応を行うとともに、高リスク運転者への対応方針を定め、危険運転が改善しない者を運転業務から除外する取り組みを開始した。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ ドライブレコーダーによるリアルタイム映像の確認など、新たな機能を活用した効果的な事故防止対策を実施し、前年度より発生件数を減らしながら、事故ゼロをめざす。

2 市民サービスの向上

(3) 公務上の交通事故の削減

シートNo.12	公務上の交通事故の削減のための取組
----------	-------------------

□ 目標

目標	スケジュール
この間の取組を継続しながら、その手法をさらにブラッシュアップしていくこととし、ルールを守らないことによって生じる交通事故を削減させるため、定められた手順を遵守徹底することで、公務上交通事故の発生件数を削減していく。	令和2年度～ 順次実施

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公務上交通事故発生件数は大幅に減少したものの、2018(平成30)年には死亡重大事故を発生させており、市民の生命・財産を侵害する公務上交通事故は、究極的には“0”をめざすべきものであり、特に人身事故は撲滅していかなければならない。(再掲) ◇ 2019(令和元)年12月末までに発生した事故のうち、「手順違反」によるものが多い。(再掲)
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 改革プランで実施してきた取組を継続し、さらに精度をあげながら、実施していく。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ ドライブレコーダーに加えて、運行管理システムに危険箇所等の登録した地点を通過したごみ収集車の運転映像を保存する機能(地点登録イベント)を追加し、運転映像の確認と改善指導の取組を強化した。 ◇ 運転技能の向上を図るため外部機関を活用した安全運転研修の受講、また、運転登録制度要綱を改正して高リスク運転者への対応方針を定め、危険運転が改善しない者を運転業務から除外するなどの取組を行った。 ◇ 取組の結果、令和4年度の交通事故件数は、目標とした0件を達成できなかったものの、過去最少件数まで減少した。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 安全運転マニュアルについて、ルールや手順に関する内容を充実させる改訂を行うとともに、改訂マニュアルの説明映像を作成、研修を実施し、遵守徹底を図った。◇ 各種手順について周知徹底を図るため、模範運転等を分かりやすく伝える研修映像を毎月作成し、研修を開催した。◇ 外部機関による運転研修を本格的に導入し、客観的で公平な指標により、運転従事の可否を判断することとした。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ ドライブレコーダーの映像確認の取組から、運行管理システムに新たに追加した機能（交通事故発生リスクの抑制等を目的とした地点登録イベント機能）を活用した効率的、かつ効果的な映像確認の取組への移行を試行的に運用した。◇ 運転技能の向上を図るため、外部機関を活用した安全運転研修について令和3年度からの3か年計画で全ての運転登録職員が受講する取り組みを開始した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 運転登録制度に関する要綱を改正し、高リスク運転者への対応方針を定め、危険運転が改善しない者を運転業務から除外する取り組みを開始した。また、本市が賠償責任を負わない交通事故についても、歩行者・自転車との接触事故や無人発進事故などについては措置の対象に追加するなど、発生を抑制すべき事故への重点的な対応を行った。◇ 後退時の誘導とバックモニターの活用を徹底させるため、後方映像の録画機能の導入に向けて機器の購入を行い、一部、稼働を開始した。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ リアルタイム映像確認など、新たな機能を活用した効果的な事故防止対策を実施し、前年度より発生件数を減らしながら、事故ゼロをめざす。

2 市民サービスの向上

(4) 災害時の対応

シートNo.13	これまでの教訓を活かした災害への準備
----------	--------------------

□ 目標

目標	スケジュール
市内で発生する様々な自然災害に対し、迅速・柔軟な廃棄物処理対応を実施できる体制の確立をめざす。	令和2年度～ 順次実施

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ SDGsにおいて、防災・減災の重要性も組み込まれ、都市と人間の居住地との関係が包括的に含まれており、安全、レジリエント（強靭さ）を確保し、かつ持続可能にするため、災害に対しては、防災力を上げ、効果的な災害時対応への備えを向上することなどが掲げられている。 ◇ 現在、南海トラフ巨大地震の発生が懸念されるほか、台風などによる風水害が頻発するなど、激甚化するあらゆる自然災害を想定した対策が求められている。 ◇ これら自然災害で発生する膨大な量の災害廃棄物の処理は、被災された方々の生活再建にとって大きな問題となることから、その迅速な処理に向けて、処理システムの強靭化に向けた平時の備えが必要であり、事前の計画の策定及び体制整備等が必要不可欠である。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 大型台風や他都市への災害応援の経験を活かし、激甚化する様々な自然災害への対応を常日頃から検討し、準備を行う。 <ol style="list-style-type: none"> ① 実際に起こったことを想定した避難訓練を実施する。 ② 地域・区役所との合同防災訓練を実施しながら、そこで得られたアイデアを参考に、逐次業務マニュアル等を見直していく。 ③ 2018(平成30)年に襲来した台風21号の経験により判明した不足している備品等を買揃える。 ④ 災害時に必要と思われる資格等について、職員に対し業務として取得させるほか、災害時対応を視野に入れた人事配置を検討する。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 災害時対策について、平成 30 年に襲来した台風 21 号の経験により判明した不足している災害対策用の備品を各環境事業センターに整えた。 ◇ 平時においても市民の救護活動に従事できるよう、各環境事業センター管理監督層の職員が応急手当普及員の資格を取得して講師となり、職員の普通救命講習受講を進めた。 ◇ 地域・区役所との合同防災訓練を 3 年間で 170 回実施した。 ◇ 令和 2 年 7 月豪雨での球磨川の氾濫等により被災した熊本県人吉市に廃棄物処理支援隊を派遣し、災害ごみを収集した。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和 2 年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 災害時のごみ収集に必要となる備品の整備を進めた。 ◇ 区役所との合同防災訓練を 54 回実施した。 ◇ 環境事業センターの技能職員全員が、「AED の使い方」を含む心配蘇生法を学習する普通救命講習を受講することとし、受講に向けた準備を行った。 ◇ 令和 2 年 7 月豪雨での球磨川の氾濫等により被災した熊本県人吉市に廃棄物処理支援隊を派遣し、災害ごみを収集した。 <p>【令和 3 年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 区役所との合同防災訓練を 48 回実施した。 ◇ 講習の受講を進めるため、管理監督層の職員（15 名）が「応急手当普及員講習」を受講し、「応急手当普及員」の資格を取得した。 ◇ 講習の開催に必要な備品等を各環境事業センターに配備した。 ◇ 各環境事業センターにおいて、「応急手当普及員」を講師とする講習を開始した。 <p>【令和 4 年度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 区役所との合同防災訓練を 68 回実施した。 ◇ 「応急手当普及員」の資格を 15 名が追加取得し、講習の開催を推進した。

□ 今後の方向性

- ◇ 大規模災害時には、地域におけるごみの排出状況や道路状況に応じて収集計画を策定し収集体制を調整するとともに、住民・事業者への周知を行うなど、環境事業センターが発災後の迅速・適切なおみ収集のコントロールタワーとしての機能を果たす。
- ◇ 平時において引き続き区役所との合同防災訓練を実施し、そこでの経験等をふまえ、逐次業務マニュアル等を見直していく。
- ◇ 災害時はもとより平時においても市民の救護活動に従事できるよう、普通救命講習を環境事業センターの職員全員が受講する。
- ◇ 近年激甚化・頻発化している水害を想定した災害廃棄物発生量を推計し、本市災害廃棄物処理基本計画に盛り込む。(環境省モデル事業を活用)

2 市民サービスの向上

(5) 各種情報発信の創意工夫

シートNo.14	各種情報発信の創意工夫
----------	-------------

□ 目標

目標	スケジュール
最新のICT機器や技術を活用し、市民にわかりやすく迅速に情報伝達する仕組みを構築する。	令和2年度～ 実施方法等の検討 令和3年度～ 順次実施

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 社会を取り巻く状況が大きく変化中、地域を取り巻く課題解決に向けて、家庭系ごみ減量の推進や福祉的サービスの拡充、まちの美化の推進など、地域と連携する必要がある業務を強化するほか、情報発信方法についても創意工夫が必要である。 ◇ インバウンドが増加するとともに、法改正により外国人労働者の更なる増加が見込まれ、その対応も考えていく必要がある。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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、区役所と連携しながら、地域から必要とされる「環境事業センター」へ転身するため、ごみ減量だけではなく、防災、福祉といった地域連携に関するものを一つのパッケージにして、引き続き市民の理解・協力を求めていく。 ◇ ごみ分別アプリ「さんあ〜る」の積極的な利用をPRするとともに、そのコンテンツについても工夫するなど、ICTを積極的に活用していく。 ◇ 高齢者や外国人にも理解できる内容等となるよう、特に複雑化するごみの分別方法の情報発信を工夫する。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ ごみ減量フェスティバルやECO 縁日のWeb開催、YouTubeでごみ収集車両の説明動画の配信など、ICTを活用した情報発信を行った。 ◇ 特に外国人住民が増加する中、多言語での情報発信を強化するため、経済戦略局、国際交流センターと連携し、多言語（英、中、韓、フィリピン、ベトナム）による家電リサイクル法対象品目の排出方法の説明動画の作成を進めた。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 局内にワーキングを立ち上げ、各種 SNS を通じて魅力ある情報の発信や情報量、情報発信先を増やすために横断的な情報掲載を行うなど、各種 SNS を通じた取組を強化した。◇ ICT を活用した新たなイベントとして「ごみ減量フェスティバル on Web」や「ECO 緑日」を実施した。また、イベント開催に係る広報媒体として各種 SNS を活用し、広く情報発信した。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 「ごみ減量フェスティバル on Web」、「ECO 緑日」の Web 開催を継続した。◇ 令和3年7月に環境局ホームページに地域ごとの収集時間帯（午前・午後）を案内する「大阪市ごみ収集マップ」を公開した。また、ごみ分別アプリ「さんあ〜る」においても地域ごとの収集時間帯（午前・午後）の案内を開始した。◇ 令和4年1月からは、ごみの収集時間帯を「概ね2時間程度の幅」での案内を開始した。◇ 環境局 YouTube（コンテンツ）の魅力向上を図る取組のひとつとして、南部環境事業センター整備担当と連携しながら、ごみ収集車両にかかる動画を作成・公開した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 外国人に対する情報発信力の強化及び環境局 YouTube（コンテンツ）の魅力向上を図る取組みのひとつとして、経済戦略局、国際交流センターと連携し、多言語（英、中、韓、フィリピン、ベトナム）による家電リサイクル法対象品目の排出方法の説明動画を作成した。（令和5年3月公開）

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 外国人住民・外国人旅行者向けの多言語での発信も含め、ごみの分別方法やまちの美化等について、デジタル技術を活用し、わかりやすく効果的に情報発信を行っていく。

3 経営形態の検討等

(1) 経営形態の検討

シートNo.15	安定的かつ効率的な、ごみ焼却処分事業との一体的運営手法の検討
----------	--------------------------------

□ 目標

目標	スケジュール
ごみ焼却処分事業との一体的運営手法も含め、長期的な視野にたって検討する。	令和2年度～ 検討

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「家庭系ごみ収集輸送事業」と「ごみ焼却処分事業」については、大阪市の事業から切り離し事業を独立化することで収支を明確にし、効率化・低コスト化を図ることを目的に経営形態を検討してきた。 ◇ 「ごみ焼却処分事業」は広域化（一組化）、「家庭系ごみ収集輸送事業」は直営（行政）のままで、検討が進んでいない。
戦略・取組の方向性	◇ 独自収益がない「収集⇒輸送」業務単独では、新たな民間化手法は望みにくいなどから、検討当初の「収集運搬と処理処分を一体的に取り扱うことが望ましい」との基本的な考え方のもと、民間委託化の拡大はもとより、さらなる効率化と安定した事業運営をめざす。

□ 取組の成果

成果	評価
◇ 民間委託化を拡大するとともに、環境事業センターの統廃合などの効率的な事業運営を進めながら、長期的な視野に立ち、ごみ焼却処分事業との一体的運営手法についての検討を行った。	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度～】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 新たな大都市制度を見据え、水平連携によるごみ焼却処分事業との一体的運営手法について検討した。◇ 住民投票結果を踏まえ、あらためて、家庭系ごみ収集輸送事業の経営形態の検討を行い、ごみ焼却処分事業との一体的運営のメリットのほか、一体的運営の対象とすべき業務や一体的運営を行う場合に必要となる準備、コストなどの検討を行った。◇ 市会での議論をふまえるとともに、現状では一体的運営に大きなメリットがないことから、情勢の変化を見据えつつ検討してきた。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 家庭系ごみ収集輸送事業の経営形態について、状況変化も踏まえつつ、ごみ焼却処分事業との一体的運営手法の検討を行ったが、一体的運営については、統合によるシステム改変等のコストが発生し、それを上回る効果を現時点では見出すことができない状況である。◇ 一方、職員の年齢構成の是正や高齢職員の活用など、収集輸送事業として本市が主体的に解決を図らなければならない現在の課題があることから、焼却処分事業との一体的運営は、他都市の状況も見据えつつ中長期的課題として位置付ける。

3 経営形態の検討等

(2) ICTの活用

シートNo.16	ICTの活用策について、調査・研究
----------	-------------------

□ 目標

目標	スケジュール
運行管理システム（GPS車載器を含む）の機能を活かすこと ができる分野を引き続き調査・研究し、機能追加していく。	令和2年度～ 随時機能追加

□ 取組の方向性等

現状と課題	◇ 市政運営において、最先端のICTの活用を進めるとともに、ICTでできることは、原則的にICTを活用する方針で市民サービスの質の向上を図ることとされており、積極的な活用が求められている。
戦略・取組の方向性	◇ タイムリーかつスピーディな情報収集による徹底した作業管理を実践するために導入した運行管理システム（GPS車載器を含む）について、新たな分野での活用策を検討する。 (参考) すでに追加した機能 <ul style="list-style-type: none"> ・メール送受信機能（事務所⇄車両） ・地図表示機能（AED設置場所・災害避難場所） ・災害発生通知機能

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公務上交通事故削減の取組として、令和2年度に運行管理システムのGPS機能を活用し、予め地点登録を行った危険箇所等をごみ収集車が通過した際にドライブレコーダーの映像をサーバーに送信する仕組み（交通事故発生リスクの抑制等を目的とした地点登録イベント機能）を導入した。 ◇ 運行管理システムで蓄積したごみ収集車の走行データを活用し、令和3年度にホームページ上の大阪市ごみ収集マップやごみ分別アプリ「さんあ〜る」で、概ね2時間程度の幅での収集時間帯の市民への案内を開始した。 ◇ DX推進の観点から、新たな分野での運行管理システムの機能の活用を検討した。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 位置情報誤認知の調整や検知基準の調整などにより、取得データの精度について、改善を図った。◇ 運行管理システムのGPS機能を活用し、危険個所等の登録地点を通過した車両の走行映像をサーバーに保存して運転指導等に活用する地点登録イベント機能を導入した。◇ 現行運行管理システムの契約事業者とは別の事業者が開発したシステムを試験的に利用し、比較を行うなど、調査・研究を行った。 <p>【令和3年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 運行管理システムの蓄積データを活用し「概ね2時間程度の幅」での収集時間帯を判定し、案内を開始した。 <p>【令和4年度】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ DX推進の観点から、ごみ収集車両のドライブレコーダー映像を都市インフラ整備及び防災対策等への活用ができるよう、次期システム再構築に向けた仕様の検討を行った。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 現在、粗大ごみの収集は、電話またはインターネットにより申し込み、手数料券の購入が必要となっているため、チャットボットやキャッシュレス決済等の導入により、粗大ごみ受付方法の多様化や手続の利便性を向上させ、粗大ごみ受付等の最適化を図る。（2023(令和5)年度実施予定）◇ 現行の運行管理システムは、ごみ収集車両へのGPS車載器搭載により、日々のごみ収集車両の走行、運転状況などの情報を基に業務の効率化・交通事故防止対策、ごみ収集時間帯のお知らせに活用している。◇ 現行の運行管理システムの機能に加え、位置情報の精度向上とドライブレコーダーで記録された映像をリアルタイムで確認・保存できる機能を追加・拡充し（2024(令和6)年度運用開始予定）、特に交通事故防止対策における運転指導業務の効果的・効率的な実施につなげていくほか、まちの美化対策の活用についても検討を行う。◇ また、ドライブレコーダー映像を道路・街路樹の管理や火災発生状況の確認及び調査等にも活用できるよう関係所属と調整し、安全・安心に暮らせるまちの実現に寄与する。

4 改革の徹底

(1) PDCAサイクルの徹底

シートNo.17	改革検討委員会の実施
----------	------------

□ 目標

目標	スケジュール
① 環境事業センター改革検討委員会（以下、「改革検討委員会」という。）を四半期ごとに開催し、各種の取組状況を把握しながら、組織の活性化を図るなど、改革実現のための取組を継続する。 ② 各環境事業センターでの自主的な取組や服務規律の確保が図られる体制を確立する。	令和2年度～実施

□ 取組の方向性等

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 環境事業センターの服務規律の確保、公務上の交通事故防止、さらなる業務の効率化等の諸課題について、職員一人ひとりの問題であることを自覚し、職員のより一層の意識改革につなげていくため、「環境事業センター改革検討委員会」を設置した。 ◇ 改革を実現するため、様々な取組を検討・実施するなど、PDCAサイクルを徹底する仕組みが引き続き必要である。
戦略・取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 改革検討委員会のもとに、部会を設置し、取組を行う。 ◇ 「自律した環境事業センター」をめざし、必要な仕組みを構築する。 ◇ 局長等と環境事業センターによる意見交換会を上半期・下半期で実施するなど、ボトムアップを図っていく。

□ 取組の成果

成果	評価
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 改革検討委員会を四半期ごとに開催し、各種の取組状況を把握しながら、改革実現のための取組を継続して実施した。 ◇ 改革検証部会を開催し、改革プラン2.0に掲げる目標達成に向けた各種取組について、検討・議論を進めた。 	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
<p>【令和2年度～】</p> <ul style="list-style-type: none">◇ 四半期ごとに改革検討委員会を開催するほか、改革検討委員会の傘下に改革検証部会を設置し、改革プラン 2.0 に掲げる目標達成に向けた各種取組について、検討・議論を進めた。◇ 改革プラン 2.0 に掲げる目標等について環境事業センターと意見交換会を実施し、取組方法等について議論した。◇ 当初計画どおり、改革を実現する取組を継続するため、PDCA サイクルを徹底した。

□ 今後の方向性

<ul style="list-style-type: none">◇ 環境事業センターの服務規律の確保、公務上の交通事故防止、さらなる業務の効率化等の諸課題について、職員一人ひとりの問題であることを自覚し、一層の意識改革につなげていくため、局長をトップとする「環境事業センター改革検討委員会」を設置しており、引き続き、改革検討委員会において、各種取組状況を把握し、検討・改善し、組織の活性化を図るなど、改革実現のための取り組みを継続する。◇ 社会情勢や環境の変化に応じて柔軟かつ的確に対応していくため、必要に応じて取組の追加など見直しを行う。

4 改革の徹底

(2) 組織対応の活性化

シートNo.18	運営評価の継続実施
----------	-----------

□ 目標

目標	スケジュール
環境事業センター全体の運営の質的向上を図るため、継続的な評価結果（点数）の引き上げを行っていく。	毎年度上半期に運営評価を実施し、下半期に評価結果を公表する。

□ 取組の方向性等

現状と課題	◇ 総体として前年度を上回る結果が得られ、運営の質的向上が図られてきているものの、環境事業センター間で差が生じている状況にある。
戦略・取組の方向性	◇ 改革実現のためのツールとして、継続的に取組を実施することにより、明らかになった課題に対し、環境事業センターが自主的に改善に取り組むことで、運営の質的向上をめざす。

□ 取組の成果

成果	評価
◇ 運営評価は7年目を迎え、各センターにその趣旨が十分に浸透し、前年度の評価結果で明らかになった課題の改善が図られるなど、着実に取組が進められており、センター業務の質的向上が図られてきた。	達成

□ 各種取組内容（年度別）

取組内容
【令和2年度】 令和2年10月 中間とりまとめ（9月末時点） 令和3年 2月 評価結果公表、総合点上位3センターを表彰
【令和3年度】 令和3年10月 中間とりまとめ（9月末時点） 令和4年 2月 評価結果公表 令和4年 3月 総合点上位4センター（同順位（第3位）2センター）を表彰
【令和4年度】 令和4年10月 中間とりまとめ（9月末時点） 令和5年 1月 評価結果公表 令和5年 2月 総合点上位3センターを表彰

□ 今後の方向性

- ◇ 環境事業センター全体の運営の質的向上を図るため、運営評価を継続的に実施し、明らかになった課題に対し、環境事業センターが自主的に改善に取り組むことで、運営の質的向上をめざしている。
- ◇ 運営評価を継続する中で課題の改善が図られるなど、センター業務の質的向上が図られてきており、各環境事業センターで、各々の業務等についてPDCAサイクルの徹底を通じて、さらなる質的向上を図っていく仕組みを構築する。

各種取組に関する参考データ

(シートNo.1)	委託効果額の推移	41 頁
(シートNo.2)	委託案件ごとの検収結果	41 頁
(シートNo.8)	コミュニティ回収の実施団体数の推移	45 頁
	コミュニティ回収の地域への説明会回数	
	フードドライブによる食品回収の状況	
(シートNo.9)	ふれあい収集の実施状況	46 頁
	ふれあい安心パトロールの対応件数	
	令和4年度ふれあい安心パトロール対応事例	
(シートNo.11)	公務上交通事故の発生件数の推移	47 頁
(シートNo.12)	研修の受講状況	48 頁
	映像研修のテーマ	
	手順違反等の指摘率の推移	
	地点登録イベントの確認状況	
(シートNo.13)	災害被災地への支援（令和2年7月豪雨）	49 頁
(シートNo.17)	環境事業センター改革検討委員会の開催状況	50 頁

◇ シートNo.1：民間委託の拡大

【参考】委託効果額の推移（資源ごみ・容器包装プラスチック収集業務委託）

項目	H27	H29	R2	R3		R4	
所管区	北区・都島区	西区・港区・大正区	平野区	淀川区・東淀川区	福島区・此花区・西淀川区	住吉区・住之江区	西成区・阿倍野区
委託規模（人）	33	33	26	38	31	38	32
委託額①（百万円）	115	153	177	224	182	242	206
直営人件費②（百万円）	248	246	195	282	230	282	238
削減効果①-②（百万円）	▲133	▲93	▲18	▲58	▲49	▲40	▲32

◇ シートNo.2：委託事業者の育成

【参考】委託案件ごとの検収結果

1 未収集（収集漏れ）件数

(1) 普通ごみ

北区	年度	契約年数	受託業者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H28	1年	A社	1年目	39	19	2	1	12	13	28	8	16	8	7	3
H29	3年	B社	1年目	9	6	5	4	5	12	7	5	1	3	0	0	57
H30			2年目	3	7	5	6	8	6	2	4	0	1	3	10	55
H31			3年目	13	5	2	0	3	2	0	3	1	1	0	1	31
R2	3年	B社	1年目	2	1	0	7	3	1	2	1	1	0	0	0	18
R3			2年目	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3
R4			3年目	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	1

都島区	年度	契約年数	受託業者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H28	1年	C社	1年目	7	4	7	6	8	5	8	4	0	3	3	5
H29	3年	C社	1年目	2	3	0	3	0	5	4	3	2	1	2	0	25
H30			2年目	0	0	1	1	2	3	5	2	3	0	0	3	20
H31			3年目	1	1	2	1	0	2	0	2	1	1	0	3	14
R2	3年	C社	1年目	2	0	2	1	1	2	0	0	0	0	1	0	9
R3			2年目	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1	0	6
R4			3年目	1	1	0	2	1	0	1	6	3	2	3	5	25

(2) 資源ごみ・容器包装プラスチック

北区・都島区	年度	契約年数	受託業者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H28	3年	D社	1年目	39	23	23	15	12	22	12	11	6	15	9	13
H29	2年目			17	9	5	7	12	9	7	6	5	11	7	8	103
H30	3年目			2	3	2	3	4	1	2	0	2	2	1	1	23
H31	3年	A社	1年目	200	20	5	15	8	16	12	4	9	9	7	27	332
R2			2年目	5	0	2	6	3	1	0	0	3	0	2	16	38
R3			3年目	11	6	9	12	5	2	7	8	12	7	6	6	91
R4	3年	C社	1年目	12	8	8	5	6	4	0	3	5	6	6	11	74

西区・港区・大正区	年度	契約年数	受託業者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H29	1年	E社	1年目	51	25	19	14	7	9	11	16	9	13	6	20
H30	3年	F社	1年目	37	24	22	14	9	14	15	7	9	8	13	9	181
H31			2年目	11	14	9	17	19	14	15	18	21	15	20	8	181
R2			3年目	9	18	8	23	3	3	13	11	12	9	10	16	135
R3	3年	A社	1年目	78	17	8	2	0	1	2	4	5	3	4	3	127
R4			2年目	3	9	6	3	6	3	4	1	1	5	1	1	43

平野区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R2	3年	G社	1年目	76	39	21	20	19	16	25	7	14	6	8	11	262
	R3			2年目	7	7	5	11	11	7	7	9	6	4	12	6	92
	R4			3年目	6	7	8	4	7	0	3	7	9	5	6	7	69

淀川区・東淀川区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R3	3年	E社	1年目	392	124	81	114	82	74	58	58	64	41	64	57	1209
	R4			2年目	64	48	49	38	39	38	43	50	46	36	34	63	548

福島区・此花区・西淀川区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R3	3年	H社	1年目	125	44	43	23	19	38	30	36	30	26	20	16	450
	R4			2年目	17	16	23	17	27	26	29	23	26	25	19	20	268

住之江区・住吉区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R4	3年	I社	1年目	49	61	30	37	18	16	8	7	16	13	12	10	277

阿倍野区・西成区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R4	3年	B社	1年目	125	36	33	40	18	29	34	36	23	16	20	23	433

2 市民等からの意見・要望等件数

(1) 普通ごみ

北区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H28	1年	A社	1年目	0	6	1	2	0	0	0	1	1	1	1	0	13
	H29	3年	B社	1年目	2	0	2	1	1	2	1	2	1	1	0	1	14
	H30			2年目	0	1	1	0	1	0	2	1	1	2	1	1	11
	H31			3年目	0	3	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	7
	R2	3年	B社	1年目	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4
	R3			2年目	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	R4			3年目	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0

都島区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H28	1年	C社	1年目	3	2	1	0	0	2	3	3	1	0	0	0	15
	H29	3年	C社	1年目	1	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	7
	H30			2年目	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	5
	H31			3年目	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
	R2	3年	C社	1年目	2	2	1	0	0	0	3	2	3	0	0	0	13
	R3			2年目	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	R4			3年目	1	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	5

(2) 資源ごみ・容器包装プラスチック

北区・都島区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H28	3年	D社	1年目	0	1	2	1	1	3	2	4	0	1	1	0	16
	H29			2年目	2	0	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	8
	H30			3年目	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	H31	3年	A社	1年目	2	4	1	5	2	3	5	0	0	2	0	1	25
	R2			2年目	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	R3			3年目	2	1	0	1	0	1	2	2	0	1	0	0	10
	R4	3年	C社	1年目	1	1	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	6

西区・港区・大正区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	H29	1年	E社	1年目	4	6	5	5	3	1	1	1	2	0	1	1	30
	H30	3年	F社	1年目	0	1	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	6
	H31			2年目	3	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	1	8
	R2			3年目	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	R3	3年	A社	1年目	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
R4	2年目			0	1	0	1	1	0	45	47	1	0	0	0	96	

平野区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R2	3年	G社	1年目	0	4	3	1	0	1	1	0	0	0	1	0	11
	R3			2年目	1	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1	2	8
	R4			3年目	2	5	1	1	1	1	1	0	1	1	1	3	18

淀川区・東淀川区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R3	3年	E社	1年目	3	5	1	3	1	2	0	2	3	0	1	3	24
	R4			2年目	4	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2	10

福島区・此花区・西淀川区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R3	3年	H社	1年目	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
	R4			2年目	0	0	0	0	0	2	3	4	1	2	0	2	14

住之江区・住吉区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R4	3年	I社	1年目	2	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	2	9

阿倍野区・西成区	年度	契約年数	受託業者		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	R4	3年	B社	1年目	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2

3 自動車事故発生件数

(1) 普通ごみ

北 区	年度	契約年数	受託業者		区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率			
	H28	1年	A社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	10	90.0%
					物損	2	1	0	0	0	3	1	0	1	1	0	0	9					
計					2	1	0	0	0	3	1	0	1	1	0	0	9						
H29	3年	B社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	36.4%			
				物損	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4						
				計	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4						
H30	3年	B社	2年目	人身	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	72.7%			
				物損	0	1	0	1	0	2	0	0	1	0	0	2	7						
				計	0	1	0	1	1	2	0	0	1	0	0	2	8						
H31	3年	B社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	18.2%			
				物損	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2						
				計	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2						
R2	3年	B社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.0%			
				物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
				計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
R3	3年	B社	2年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	18.2%			
				物損	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2						
				計	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2						
R4	3年	B社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	9.1%			
				物損	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1						
				計	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1						

都 島 区	年度	契約年数	受託業者		区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率		
	H28	1年	C社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2			9	55.6%
					物損	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3				
計					1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	5					
H29	3年	C社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	44.4%		
				物損	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4					
				計	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4					
H30	3年	C社	2年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	9	33.3%		
				物損	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2					
				計	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3					
H31	3年	C社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.0%		
				物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
				計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
R2	3年	C社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	22.2%		
				物損	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2					
				計	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2					
R3	3年	C社	2年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	11.1%		
				物損	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1					
				計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1					
R4	3年	C社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	22.2%		
				物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2					
				計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2					

(参考)	区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率
直営 (R2)	人身	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	5		
	物損	3	1	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	9		
	計	4	2	1	0	0	0	2	2	1	0	2	0	14		
直営 (R3)	人身	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	235	4.3%
	物損	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	8		
	計	1	0	0	1	0	1	2	1	1	0	1	2	10		
直営 (R4)	人身	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	1	0	6	239	4.6%
	物損	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	1	5		
	計	0	0	0	1	2	0	2	2	0	2	1	1	11		

(2) 資源ごみ・容器包装プラスチック

年度	契約年数	受託業者	区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率			
北区・都島区	H28	3年	D社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	50.0%		
					物損	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	6
					計	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1			1	6
	H29	3年	D社	2年目	人身	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	12	33.3%	
					物損	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0			3
					計	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0			4
	H30	3年	D社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	8.3%	
					物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			1
					計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			1
	H31	3年	A社	1年目	人身	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	10.0%
					物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
					計	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
R2	3年	A社	2年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0.0%		
				物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	
				計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	
R3	3年	A社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	40.0%		
				物損	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			4	
				計	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			4	
R4	3年	C社	1年目	人身	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	40.0%	
				物損	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3			
				計	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	4			

年度	契約年数	受託業者	区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率			
西区・港区・大正区	H29	1年	E社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	13	15.4%		
					物損	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	1
					計	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0			0	2
	H30	3年	F社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	13	7.7%	
					物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
					計	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1			
	H31	3年	F社	2年目	人身	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	7.7%
					物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
					計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
	R2	3年	A社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0.0%	
					物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
					計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
R3	3年	A社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	15.4%		
				物損	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			2	
				計	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			2	
R4	3年	A社	2年目	人身	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	38.5%		
				物損	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4				
				計	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	5				

年度	契約年数	受託業者	区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率		
平野区	R2	3年	G社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	9.1%	
					物損	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1
					計	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0			1
	R3	3年	G社	2年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	18.2%	
					物損	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0			2
					計	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0			2
R4	3年	G社	3年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	18.2%		
				物損	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0			2	
				計	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0			2	

年度	契約年数	受託業者	区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率		
東淀川区・ 淀川区	R3	3年	E社	1年目	人身	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	25.0%	
					物損	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0			3
					計	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0			4
	R4	3年	E社	2年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	31.3%	
					物損	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0			5
					計	0	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0			5

年度	契約年数	受託業者	区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率		
福島区・西淀川区・此花区	R3	3年	H社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	8.3%		
					物損	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0			0	1
					計	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			0	1
	R4	3年	H社	2年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	8.3%		
					物損	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			0	1
					計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			0	1

年度	契約年数	受託業者	区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率		
住吉五区	R4	3年	I社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	16	18.8%	
					物損	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			2
					計	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0			0

阿倍野区 西成区	年度	契約年数	受託業者		区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率	
	R4	3年	B社	1年目	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	37.5%
					物損	1	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	6			
					計	1	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	6				
(参考)				区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	車両台数	発生率		
直営 (R2)	人身	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	121	7.4%	
	物損	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	8				
	計	2	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	9					
直営 (R3)	人身	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	92	6.5%	
	物損	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3				
	計	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6					
直営 (R4)	人身	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	1.8%	
	物損	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
	計	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1				

◇ シートNo.8 : 家庭系ごみ減量の推進

【参考】コミュニティ回収の実施団体数の推移（令和5年3月末）

年度	H29	H30	R1	R2	R3	R4
古紙・衣類	40 団体	75 団体	101 団体	109 団体	113 団体	115 団体
ペットボトル	—	—	3 地域	39 地域	79 地域	118 地域

【参考】コミュニティ回収の地域への説明会回数（令和5年3月末）

年度	H29	H30	R1	R2	R3	R4
古紙・衣類	37 回	39 回	81 回	90 回	27 回	11 回
ペットボトル	—	—	—	78 回	111 回	84 回

【参考】フードドライブによる食品回収の状況（令和5年3月末）

年度	R1	R2	R3	R4
イベント開催等	25 回	0 回	1 回	20 回
定期開催	6 回	30 回	266 回	170 回
実施区	—	10 区	19 区	24 区

◇ シートNo.9：福祉的サービスの拡充

【参考】ふれあい収集の実施状況（令和5年3月末）

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
ふれあい収集 登録世帯	9,573 世帯	9,044 世帯	9,016 世帯	9,445 世帯	9,905 世帯	10,577 世帯	11,063 世帯
うち 安否確認サービス	5,376 世帯	5,437 世帯	5,407 世帯	5,121 世帯	5,348 世帯	5,380 世帯	5,370 世帯
粗大ごみ ふれあい収集（延べ件数）	5,967 件	5,890 件	6,027 件	4,541 件	3,894 件	5,308 件	5,361 件

【参考】ふれあい安心パトロールの対応件数（令和5年3月末）

事項(年度)	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
対応件数	59件	59件	52件	51件	48件	57件	53件

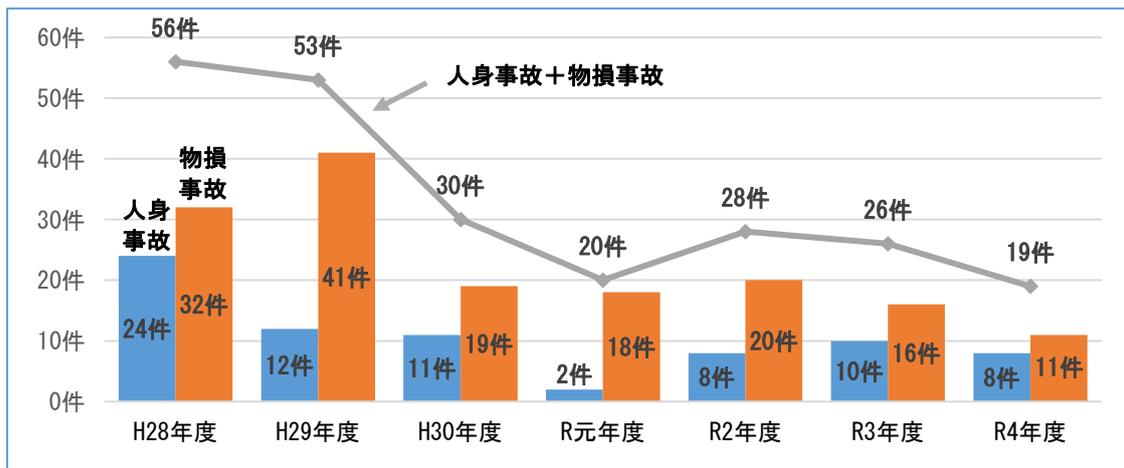
【参考】令和4年度 ふれあい安心パトロール 対応事例

通番	対応日	センター	内容
1	R4.4.14	東部	集合住宅の玄関前で横たわる女性を救護
2	R4.4.19	城北	車両と自転車が接触、転倒した自転車に乗る女性を救護
3	R4.5.16	城北	道路上で貧血のため意識がもうろうとする女性を救護
4	R4.5.24	東部	ふれあい収集を利用する認知症の女性が転倒し負傷していたため救護
5	R4.5.27	南部	自転車で転倒し負傷した男性を救護
6	R4.5.30	東部	ふれあい作業時に安否確認を実施、過呼吸発作のため救護し救急車を要請
7	R4.6.9	東北	道路上で転倒した男性を救護
8	R4.6.9	南部	ダンボールを積載した小型トラックの荷台から出火、消防局へ通報し消火活動
9	R4.6.17	中部出	トラブルから聴覚障がい女性へ男性が危害を加える可能性があったため救護
10	R4.6.24	東北	ふれあい作業時、玄関口で転倒していた女性を救護
11	R4.6.28	城北	熱中症のため転倒していた女性を救護
12	R4.7.1	東南	自転車で転倒していた女性を救護
13	R4.7.5	東南	市営住宅内で転倒していた女性を救護
14	R4.7.12	西南	車いすから転落した男性を救護
15	R4.7.14	東北	道路上で転倒した男性を救護
16	R4.7.21	城北	熱中症のため転倒していた男性を救護
17	R4.7.29	東南	道路上で転倒し負傷する女性を救護
18	R4.8.1	東北	熱中症のため転倒し負傷した女性を救護
19	R4.8.2	中部出	道路上で座り込む男性を発見、転倒し立ち上がることができない男性を救護
20	R4.8.3	東北	熱中症のため転倒し負傷した男性を救護
21	R4.8.4	東北	道路上で倒れていた男性を救護
22	R4.8.8	東北	熱中症のため転倒した男性を救護
23	R4.8.8	東北	車両と接触した自転車に乗る男子中学生を保護、車両は逃走したため警察へ協力
24	R4.8.10	東北	ふれあい作業時に安否確認を実施、住民から救急車の要請を受け通報し救護
25	R4.8.12	西北	ふれあい作業時に安否確認を実施、意識朦朧の女性が転倒していたので救護
26	R4.8.15	東南	道路上で倒れている男性を救護
27	R4.8.16	東部	道路上で倒れている男性を救護、立ち上がることもできないため救急車を要請
28	R4.8.19	東部	道路上で倒れていた男性を救護
29	R4.8.23	西部	マンション内で倒れていた男性を救護

30	R4. 8. 24	東南	自転車で転倒し負傷した男性を救護
31	R4. 8. 26	南部	自転車で転倒している男性を救護
32	R4. 8. 29	東南	道路上で転倒し負傷した女性を救護
33	R4. 9. 13	東南	道路上で体調不良のため座り込む男性を救護
34	R4. 9. 20	中部	車両と自転車が接触、転倒し負傷した自転車に乗る女性を救護
35	R4. 9. 26	城北	市営住宅内で転倒していた男性を救護
36	R4. 10. 17	中部出	車両とスクーターの接触事故に遭遇、転倒したスクーターに乗る男性を救護
37	R4. 10. 28	東部	道路上に座り込む男性に声掛け、意思の疎通が困難なため保護し警察へ通報
38	R4. 10. 29	東南	原動機付自転車で転倒し負傷した女性運転手を救護
39	R4. 11. 1	西南	道路上で転倒し負傷していた女性を救護
40	R4. 11. 7	東部	建物二階から声をかけられ安否確認、足を負傷していたため救護し警察へ通報
41	R4. 11. 9	中部出	道路上で転倒し負傷した女性を救護
42	R4. 11. 11	東部	自転車で転倒した男性を救護
43	R4. 11. 21	西北	道路上で倒れていた女性を救護
44	R4. 11. 25	東北	道路上で意識が朦朧としている女性を救護
45	R4. 12. 13	西南	自転車で転倒した女性を救護
46	R4. 12. 19	東部	道路上で強風によって転倒した女性を救護
47	R4. 12. 22	東部	道路上で倒れていた女性を救護
48	R4. 12. 23	中部	道路上で強風によって自転車で転倒した女性、子どもを救護
49	R5. 2. 4	西南	ふれあい作業時に安否確認を実施、男性が転倒していたため救急車を要請
50	R5. 2. 9	東南	ふれあい作業時に安否確認を実施、体調不良を訴える女性のため救急車を要請
51	R5. 2. 15	中部出	転倒した高齢男性を救護、動くことができないため救急車を要請
52	R5. 2. 15	中部出	自宅へ入ることができなくなった高齢女性を救護、家族やヘルパーへ連絡
53	R5. 3. 13	中部出	歩道手摺に寄りかかる高齢男性を救護、体調が悪く動けないため救急車を要請

◇ シートNo.11：公務上交通事故の削減目標

【参考】公務上交通事故の発生件数の推移（令和5年3月末）



◇ シートNo.12：公務上の交通事故の削減のための取組

【参考】研修の受講状況（令和5年3月末）

年度	R2	R3	R4
映像研修	17,245人	16,404人	13,282人
外部機関を活用した研修	102回	179回	152回

【参考】映像研修のテーマ

- ・令和4年 4月：動く前の安全確認について
- ・令和4年 5月：令和3年度の交通事故の振り返りについて
- ・令和4年 6月：新たな運転登録職員要綱について
- ・令和4年 7月：5月のドライブレコーダー映像確認の結果について
- ・令和4年 8月：危険予測について
- ・令和4年 9月：ドア開け事故について
- ・令和4年 10月：追突事故について
- ・令和4年 11月：多段階停止について
- ・令和4年 12月：市民広聴について
- ・令和5年 1月：11月のドライブレコーダー映像確認の結果について
- ・令和5年 2月：携帯電話が原因となった交通事故について
- ・令和5年 3月：見通しの良い場所での安全確認について



【参考】手順違反等の指摘率の推移

確認時期	H30.7	H31.1	R1.6	R1.12	R2.6	R2.12	R3.6	R3.11	R4.5	R4.11
確認件数	536件	518件	494件	466件	472件	477件	396件	439件	414件	395件
指摘指導数	360件	202件	176件	139件	131件	143件	77件	88件	78件	52件
指摘率	67%	39%	36%	30%	28%	30%	19%	20%	19%	13%

※ 統一した視点で定期的に交通法規や局内ルールの遵守状況を測るとともに、厳格な指摘指導を行うため、事業管理課により年2回、全環境事業センターのドライブレコーダー映像を無作為抽出により確認。

【参考】地点登録イベントの確認状況

(1) 概要

- ・地点登録イベントとは、ごみ収集車に搭載したGPSを活用し、地図上に予め登録した地点をごみ収集車が通過すると設定した確率によりランダムにドライブレコーダー映像をサーバーに送信する機能のことで、過去に交通事故が起きた場所、一時停止線や横断歩道など、特に運転への配慮が必要な場所（約400地点）を登録している。

- ・また、運転登録職員について、過去の交通事故や運転指導等の履歴により運転ランクを設定し、運転ランクが低い職員ほど高確率で映像をサーバーに送信する仕組みとすることにより、効率的かつ効果的にドライブレコーダー映像を確認している。

(2) 映像確認件数 (令和5年3月末)

年度	R3	R4
確認件数	27,843 件	33,809 件
指摘指導数	1,985 件	1,576 件
指摘率	7%	5%

◇ シートNo.13 : これまでの教訓を活かした災害への準備

【参考】災害被災地への支援 (令和2年7月豪雨)

(1) 支援概要

令和2年7月豪雨での球磨川の氾濫等により被災した熊本県人吉市に廃棄物処理支援隊を派遣し、災害ごみを収集

(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
43 名	125 回	250 トン	10,640 k m

(3) 支援期間

令和2年8月3日から8月13日まで



◇ シートNo.17：改革検討委員会の実施

【参考】環境事業センター改革検討委員会の開催状況

(1) 構成

委員長 局長

副委員長 理事

委員 総務部長、事業部長、改革担当部長、総務課長、企画課長、運営改革担当課長、職員課長、事業管理課長、家庭ごみ減量課長、環境事業センター所長

委員会の傘下に改革検証部会を設置

(2) 開催状況

回	日時	内容
第25回	令和2年4月20日(月) ～4月24日(金)	(1) 環境事業センター改革検討委員会の検討体制 (2) 今後の検討テーマ (3) その他 ○ 家庭系ごみ収集輸送事業 改革プランの成果 ○ 家庭系ごみ収集輸送事業 改革プラン2.0 職員周知用ポスター
第26回	令和2年8月4日(火) 15時30分～	(1) センターとの意見交換会の実施結果 (2) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 環境事業センターの統廃合 ○ 公務上交通事故の削減のための取組 ○ ICTの活用策の調査・研究 ○ 運営評価の継続実施
第27回	令和2年10月27日(火) 13時15分～	(1) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 民間委託の拡大 ○ 環境事業センターの統廃合 ○ 公務上の交通事故の削減のための取組 (2) その他
第28回	令和3年2月5日(金) 9時30分～	(1) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 事業の継続性の確保 ○ 運営評価の継続実施 (2) その他
第29回	令和3年4月26日(月) 9時30分～	(1) 令和3年度 改革検討委員会実施体制 (2) 令和3年度の検討テーマ及び分担 (3) 令和2年度 改革プラン2.0の進捗状況結果 (4) 運営評価結果報告書(令和3年3月末時点)
第30回	令和3年7月29日(金) 9時30分～	(1) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 公務上交通事故の削減のための取組 ○ 運営評価の継続実施 (2) その他

第 31 回	令和3年10月7日(木) 10時～	(1) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 民間委託の拡大 ○ 環境事業センターの統廃合 ○ 待機時間中のサービス規律確保のための職場巡視 (2) その他
第 32 回	令和3年12月21日(火) 10時～	(1) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 運営評価の継続実施 (2) その他
第 33 回	令和4年3月24日(木) 10時～	(1) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 委託事業者の育成 ○ 公務上交通事故の削減のための取組 (2) その他
第 34 回	令和4年4月22日(金) 10時～	(1) 令和4年度 改革検討委員会実施体制 (2) 家庭系ごみ収集輸送事業 改革プラン2.0 進捗状況と役割分担 (3) その他 ○ 令和3年度改革プラン2.0の進捗状況 ○ 運営評価進捗状況報告書 ○ 運転登録制度の見直し
第 35 回	令和4年7月8日(金) 10時～	(1) 改革プラン2.0 アクションプランの検討状況 ○ 普通ごみ午前収集拡大のための取組 ○ 家庭系ごみ減量の推進 ○ ICTの活用策について、調査・研究 ○ 運営評価の継続実施
第 36 回	令和4年11月15日(火) 13時30分～	(1) 改革プラン2.0の進捗状況 ○ 民間委託の拡大 ○ ICTの活用策について、調査・研究 (2) その他 ○ リチウムイオン電池の適正処理
第 37 回	令和5年3月16日(木) 10時～	(1) 改革プラン2.0の進捗状況 ○ 福祉的サービスの拡充 ○ 改革プラン2.0の成果 (2) 家庭系ごみ収集輸送事業 改革プラン3.0の策定 (3) その他