

平成 30 年度 事業報告書



一般財団法人札幌市環境事業公社

目 次

I 事業総括	1
II 事業報告	
1 調査啓発事業	2
2 不燃用プリペイド袋リサイクル事業	4
3 資源化事業	6
3-1 剪定枝等処理事業	6
3-2 びん・缶・ペットボトル選別事業	8
3-3 施設管理受託事業	10
(1) ごみ資源化工場施設管理事業	10
(2) 中沼プラスチック選別センター施設管理事業	14
(3) 中沼雑がみ選別センター施設管理事業	16
(4) 札幌市リサイクル団地管理事業	18
3-4 大型ごみ収集センター管理運営事業	20
4 事業系ごみ収集運搬事業	22

平成 30 年度は、各事業とも概ね当初計画通りの事業を行った。

調査啓発事業では、剪定枝処理事業や固形燃料の生産量確保に関する調査研究を、また広報活動や各種イベントへの参加など普及啓発活動を計画通り実施した。

不燃用プリペイド袋リサイクル事業及び資源化事業については、各施設とも概ね当初計画どおりの資源物を受入れ、安定した運営を行った。

事業系ごみ収集運搬事業における収集量は、体積では前年度実績比で 0.6%の増（計画比 0.3%減）、重量では 1.6%の増（計画比 0.9%増）となった。

重点項目の実施結果

（１）事業系ごみ収集運搬事業の効率化

収集効率が悪い収集コースの見直しを行うとともに、プリペイド袋収集事業所の 1 回当たりの収集量が少ない事業所に対して「電話注文による収集」や「収集回数の見直し」などの変更折衝を行った。

（２）施設の計画的な保全

施設整備計画に基づき、中沼資源選別センターでは N02 受入コンベア、駒岡資源選別センターでは N01 アルミ選別機磁気ドラム交換を行った。

（３）新たなリサイクルへの研究開発

平成 29 年度に実施した「剪定枝チップの需要に関する調査」において、新規購入に意欲を示したバイオマス発電事業者と、今後の剪定枝チップの売買に関する協議を進めている他、舗装事業者に依頼して剪定枝チップを利用した舗装材サンプルの製作を行った。

（４）顧客や市民への積極的な情報発信と多様なニーズへの対応

家庭から出る引越しごみの排出方法、スプレー缶等の取扱い方法など、ごみの分別・適正処理についてホームページを利用し、情報発信を行った。また、市内の小学生が描いた「びん・缶・ペットボトルリサイクル」の啓発ポスターをごみ収集車にラッピングした「走る掲示板」による啓発活動を行い、啓発ポスター全作品を札幌駅前通地下広場（チカホ）に展示した。

（５）事務・事業の見直し及び経費の節減

札幌市のごみ減量計画書の提出に必要な「年間収集実績」の個別の顧客情報を、当会社のホームページからログイン方式で閲覧できるWEBサポート機能を導入した。

これにより、顧客は当会社に依頼することなく、24 時間いつでも情報閲覧が可能となるなどサービスの向上が図られ、また、公社では、作業の軽減やファックス誤送信のリスクが減るなど、事務作業の改善が図られた。

Ⅱ 事業報告

1 調査啓発事業 (決算額 55,704,322 円)

■ 調査研究事業

① 剪定枝等処理事業に関する調査研究

剪定枝等処理事業は順調な事業運営を行っているが、今後の事業運営についても、受入量の変動や需要先の増減等に影響されることなく円滑に行うため、下記の調査研究を行った。

i) 剪定枝チップの有効活用方法に関する調査研究

平成 29 年度に実施した「剪定枝チップの需要に関する調査」において、新規購入に意欲を示したバイオマス発電事業者と、今後の剪定枝チップの売買に関する協議を進めている他、舗装事業者に依頼して剪定枝チップを利用した舗装材サンプルの製作を行った。

ii) 粉砕機ハンマーに関する調査研究

昨年度に引き続きコストダウンを目的として、従前と形状や材質の違うハンマーを製作し、摩耗状況や処理能力に関する調査を実施した。その結果、総合的には従来品ハンマーよりもメリットがあることが分かってきたが、処理に使用する剪定枝の性状によっても大きく摩擦状況が変わることもわかってきたので、その相関を含めて引き続き調査を行う。

② 固形燃料の生産量確保に関する調査研究

平成 28 年度から札幌市と共同で実施してきた新たな廃棄物原料の活用に関する調査研究の結果、枝葉草ヤードの残さが固形燃料の原料として活用可能だと分かったことから、8 月より約 220t の受入れを行い固形燃料の生産を行った。

しかし、固形燃料の生産機器の摩耗が想像以上に激しいことが分かり、札幌市と協議の上、この枝葉草ヤードの残さ活用は難しいと判断した。その結果、9 月を以ってこの調査を終了した。

■ 普及啓発活動

ごみ減量及びリサイクル、公社の事業内容についてホームページや各種イベントにより普及・啓発を行った。

① 広報活動

- i) 当公社の事業を紹介する「事業案内」の改訂版を 1,000 部発行した。
- ii) 公社の事業方針、事業計画及び実績等を取りまとめた「事業概要」250 部を発行し、関係機関等に配付した。
- iii) 各リサイクル施設で実施する資源物等の組成調査、固形燃料の成分分析等及び調査研究結果を取りまとめた「平成 29 年度データ集」150 部を発行し、関係機関等に配布した。

- iv) 公社が収集運搬を行う事業系ごみの分別やリサイクルに関する取組等を紹介した情報誌「アンパス第17号」6,500部を発行し、顧客等に配付した。
- v) 市内の小学4年生児童が描いた「びん・缶・ペットボトルのリサイクル」をテーマとした啓発ポスターの優秀賞をごみ収集車にラッピングして、「走る掲示板」として啓発活動を行った。また、啓発ポスターの全作品を札幌駅前通地下広場（チ・カ・ホ）に展示した。
- vi) 市内小学校の4年生全員に環境学習の参考資料として、びん・缶・ペットボトルの選別とリサイクルを紹介した「キッズパンフレット」17,000部を提供した。
- vii) ホームページを適宜改訂し、ごみの減量・資源物のリサイクル推進、事業系ごみの収集運搬に係る情報などを発信した。

② 各種イベントへの参加

- i) 市民の環境意識向上等を目的としたイベント「環境広場さっぽろ2018」に出展し、びん・缶・ペットボトル選別事業の紹介を行った。
- ii) 「かんきょうみらいカップ2018」、「さっぽろこども環境コンテスト2018」等のイベントに協賛するとともに、雑誌等の各種広告媒体を活用し、公社のPRを行った。

③ 見学者の施設案内

ごみの適正処理やリサイクルの普及活動として各施設で見学者を受け入れた。平成30年度は「ごみ・リサイクル」を学習するカリキュラムとして、主に小学4年生など、中沼資源選別センターで1,984人、駒岡資源選別センターで1,434人の見学者を受け入れた。

2 不燃用プリペイド袋リサイクル事業 (決算額 57,360,877 円)

■ 事業の概要

本事業は、札幌市内の少量排出事業所から排出される不燃用プリペイド袋のごみの中から、資源物を手選別しリサイクルを図る事業で、札幌市ごみ資源化工場敷地内において、公社の自主事業として平成21年4月から実施し、平成24年度からは、公益目的支出計画の実施事業として行っている。

それまで不燃用プリペイド袋で収集されるごみは、札幌市の処理場で埋立処分されていたが、これら不燃ごみの中のびん・缶・ペットボトル等の再生可能な資源物を選別することでリサイクルの推進と埋立地の延命化が図られている。

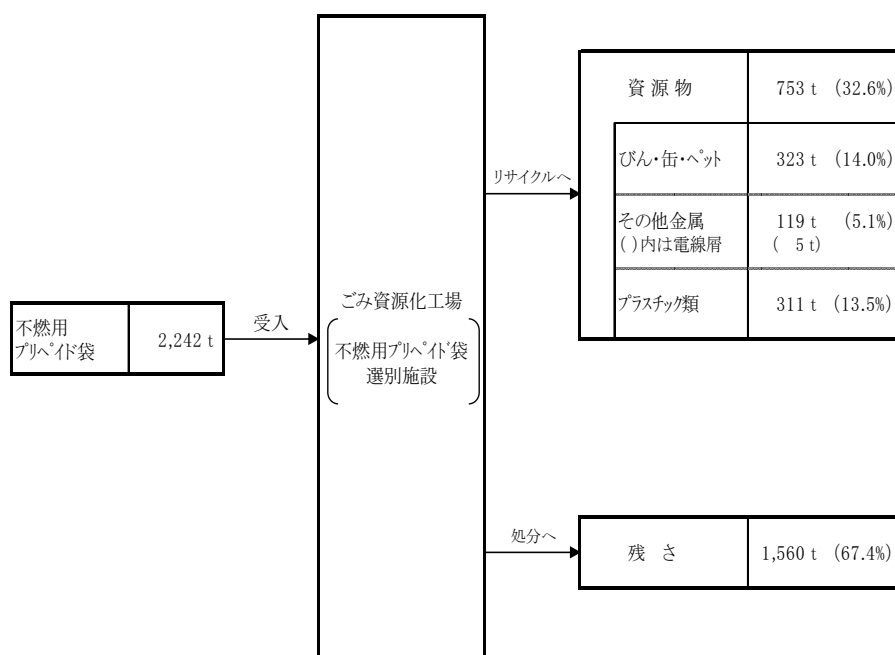
■ 30年度の実績

平成30年度の不燃用プリペイド袋受入量は、計画量2,180 tに対し2,242 tで、前年度2,237 tに対して0.2%の増加となった。資源物の選別量は753 tで、前年度848 tに対して11.2%の減少となった。

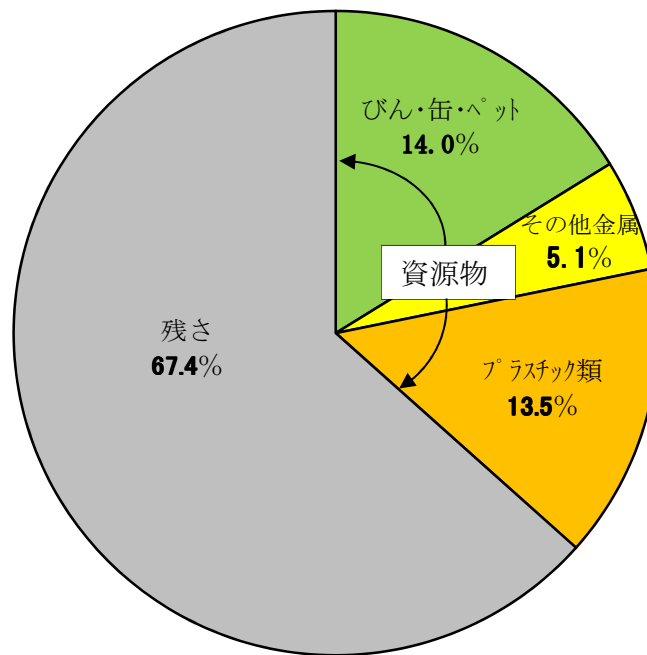
不燃用プリペイド袋に混入しているびん・缶・ペットボトルは選別後、中沼資源選別センターへ搬入し、リサイクル業者へ引き渡した。

また、一斗缶等のその他金属は業者へ売却、ビニール類等の軟質系プラスチック類は固形燃料の原料として再資源化を図った。

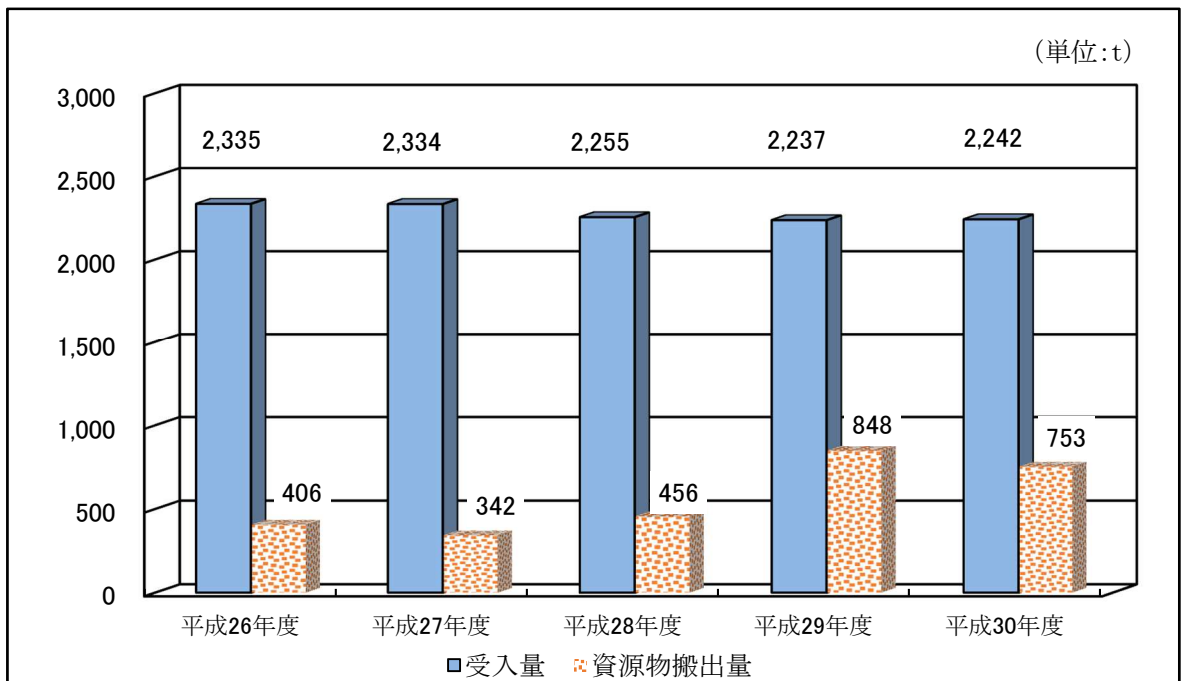
【図2-1 平成30年度 不燃用プリペイド袋処理実績フロー図】



《グラフ 2-1 資源物・残さ搬出割合》



《グラフ 2-2 不燃用プリペイド袋受入量と資源物搬出量（年度別）》



3 資源化事業 (決算額 1,126,855,701 円)

3-1 剪定枝等処理事業 (決算額 67,185,172 円)

■ 事業の概要

本事業は、これまで焼却や埋立処分されてきた剪定枝、伐採木などをチップ化してリサイクルを図る事業で、札幌市ごみ資源化工場の破碎施設を使用して、公社自主事業として平成20年10月から実施している。

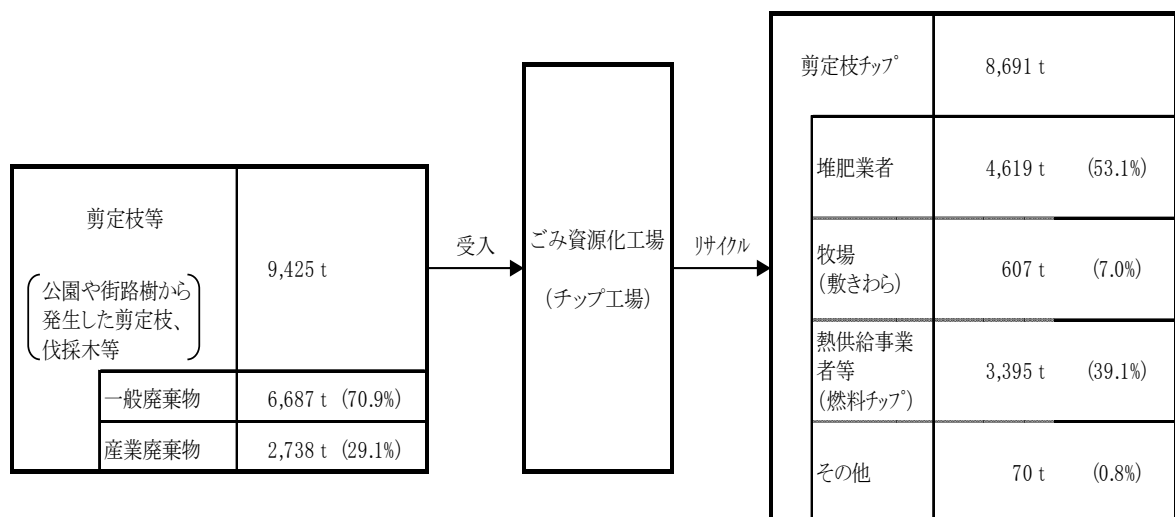
搬入された剪定枝や伐採木などは、破碎処理等の工程を経て、大きさ45mm以下のチップに加工し、堆肥や木質燃料、畜舎の敷きわらなどに利用されている。

■ 30年度の実績

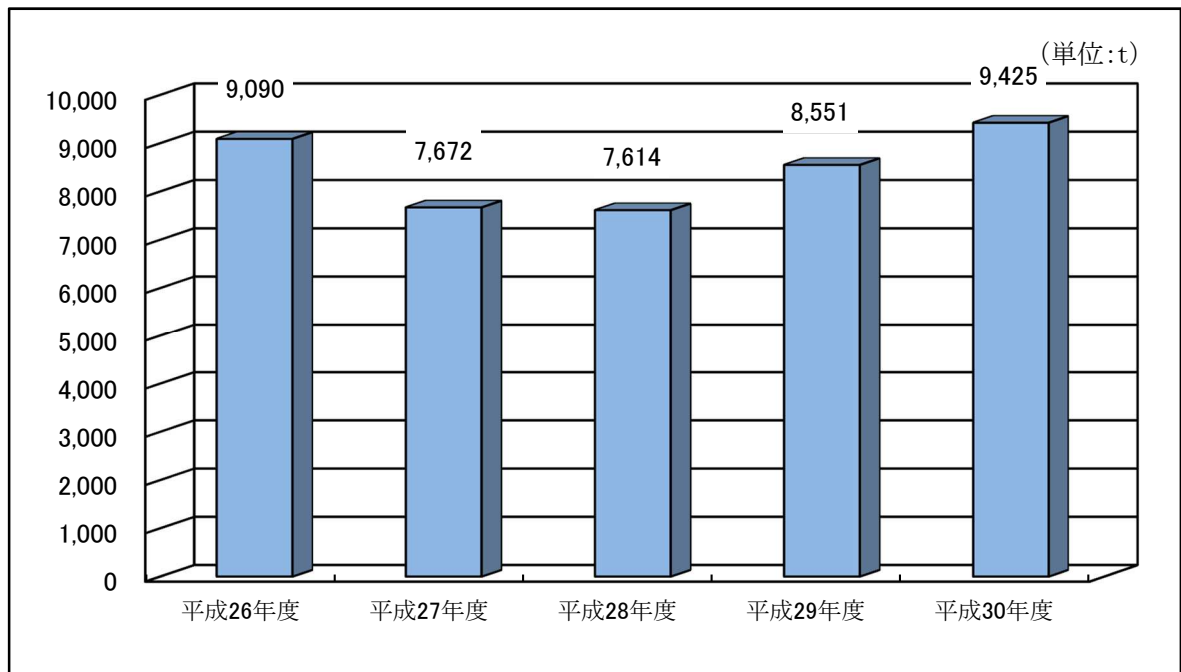
平成30年度の剪定枝等受入量は、計画量7,000tに対し9,425tで、前年度8,551tに対し10.2%の増加となる受入量であった。大幅に増加した要因は、9月に発生した台風21号による倒木等の受入量が増加したことによる。

また、剪定枝等チップの出荷量は、計画量6,500tに対し8,691tで、前年度6,767tに比べ28.4%の増加となった。

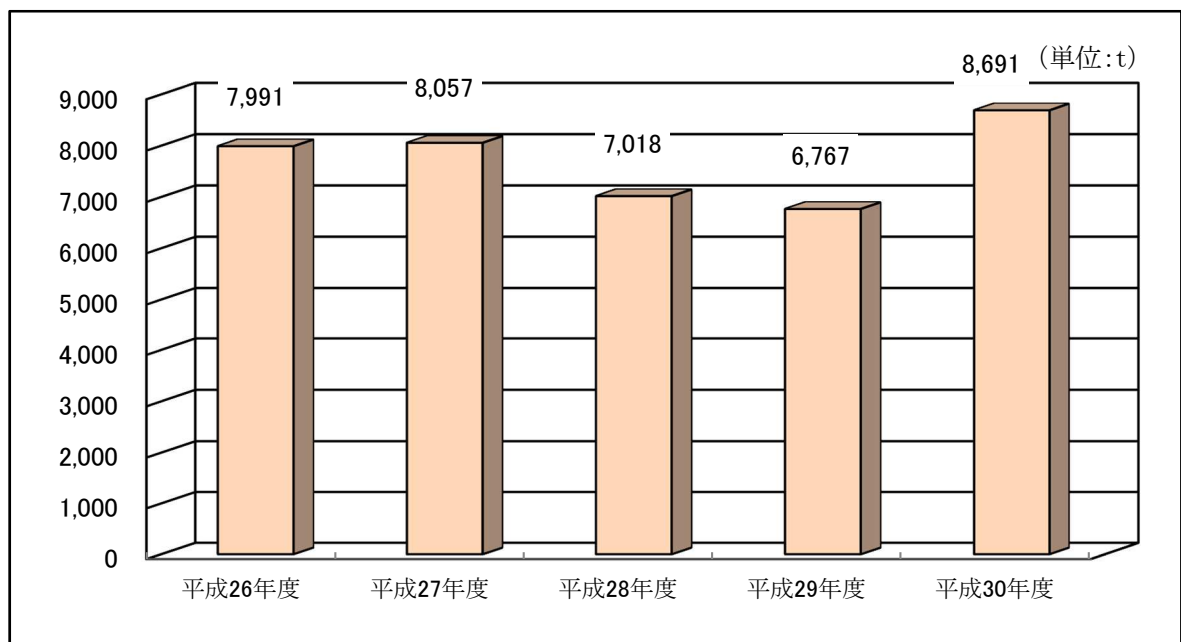
【図3-1 平成30年度 剪定枝等処理実績フロー図】



《グラフ 3-1 年度別剪定枝等受入量》



《グラフ 3-2 年度別チップ出荷量》



3-2 びん・缶・ペットボトル選別事業 (決算額 893,686,789 円)

■ 事業の概要

本事業は、札幌市が平成10年から開始した「びん・缶・ペットボトル」の分別収集に合わせて、混合収集されたびん・缶・ペットボトルを種類毎に選別する事業で、公社が東区中沼と南区駒岡の2ヶ所に建設した資源選別センターにおいて、平成10年10月から実施している。

家庭から排出されるびん・缶・ペットボトルの処理は札幌市からの受託事業として、事業所から排出されるものの処理は公社自主事業として実施している。また、不燃用プリペイド袋リサイクル事業で選別されたびん・缶・ペットボトルは、中沼センターで再選別を行っている。

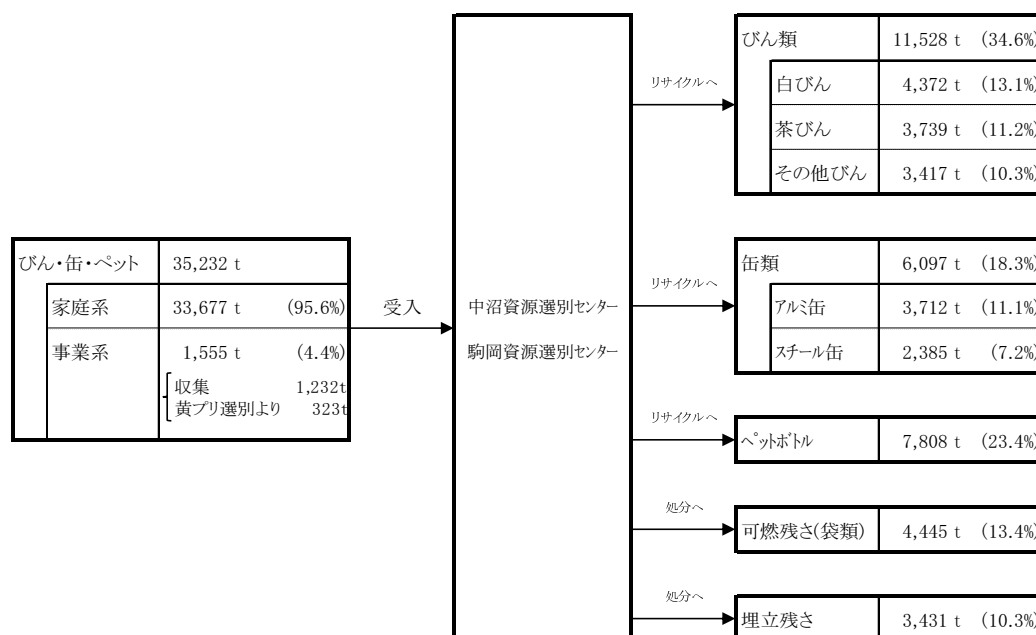
びん・缶・ペットボトルは、国及び（公財）日本容器包装リサイクル協会が定める分別基準により選別・圧縮・梱包等の処理を行い、再商品化事業者へ引渡し再生利用を図っている。

- ①びん類～白・茶・その他びんに分け、家庭系（市）は指定法人ルートで、事業系（公社）は直接リサイクル事業者に引き渡し、それぞれ再生利用を図った。
- ②缶類～家庭系及び事業系ともに、リサイクル事業者に引き渡し再生利用を図った。
- ③ペットボトル～家庭系は指定法人ルートで、事業系は直接リサイクル事業者に引き渡し再生利用を図った。

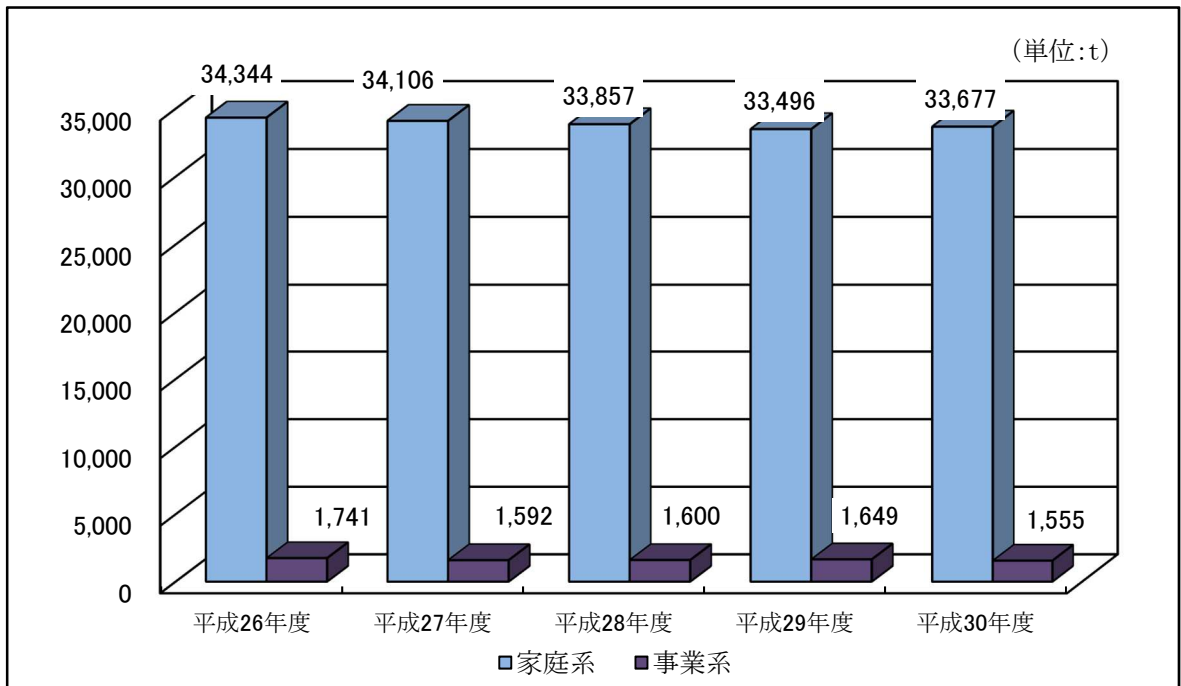
■ 30年度の実績

平成30年度の資源物の全体受入量は、計画量34,390tに対し35,232t（家庭系33,677t、事業系1,555t）であり、選別搬出された資源物は計画量24,786tに対し、びん類11,528t（白びん4,372t、茶びん3,739t、その他びん3,417t）、缶類6,097t（アルミ缶3,712t、スチール缶2,385t）、ペットボトル7,808tの合計25,433tであった。

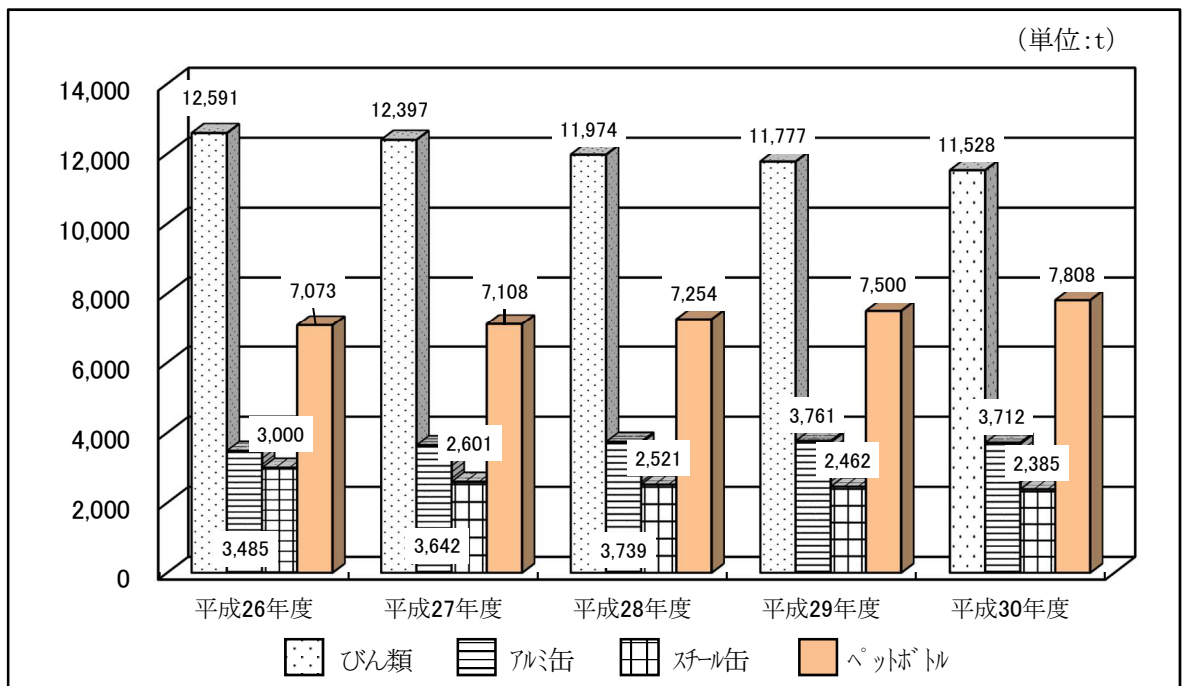
【図3-2 平成30年度 びん・缶・ペットボトル選別センター選別実績フロー図】



《グラフ 3-3 びん・缶・ペット受入量（年度別）》



《グラフ 3-4 資源物搬出量（年度別）》



3-3 施設管理受託事業 (決算額 140,229,931 円)

平成30年度は、市有4箇所のリサイクル施設等の施設管理（総括管理）業務を受託し、同市のごみ処理計画及び運転・運搬計画等に基づき、次の事業を実施した。

(1) ごみ資源化工場ほか施設管理事業 (決算額 70,810,014 円)

■ 事業の概要

札幌市は、事業系の木くず等の適正処理及び再資源化を図るため、平成2年3月にごみ資源化工場を建設し、全国に先駆けて事業系の木くず、紙くず等を利用して固形燃料（RDF）を生産している。なお、運転業務は市が業者に委託している。

本事業は、札幌市からの受託業務として、搬入ごみの計量業務、手数料の徴収業務、同市が別途発注している関連業務の管理等、ごみ資源化工場と篠路破碎工場等の施設運営に関する総括管理等の業務を実施している。

■ 30年度の実績—ごみ資源化工場

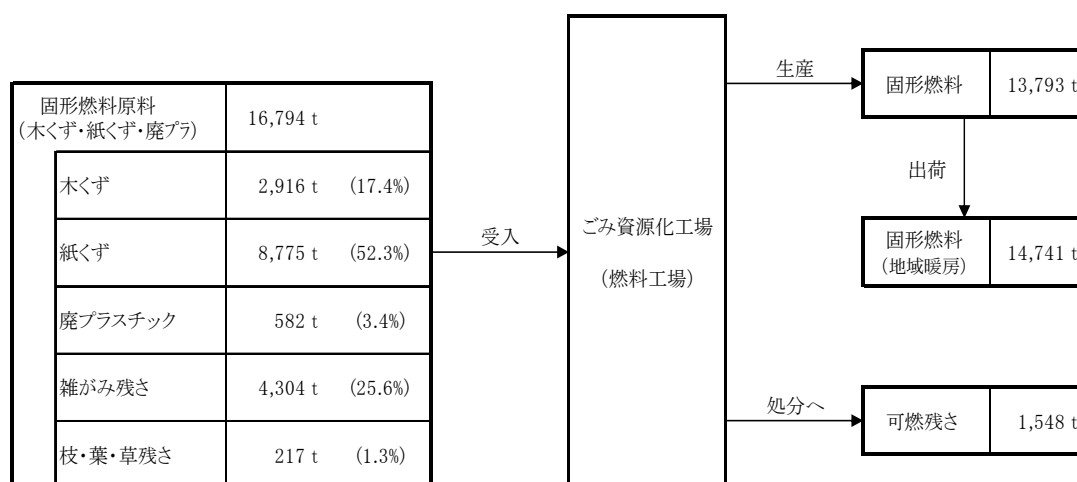
平成30年度のごみ受入量は、計画量16,400tに対し16,794tで、前年度16,129tに比べ4.1%の増加となった。受入量の内訳は、木くずが2,916t、紙くずが8,775t、廃プラスチックが582t、雑がみ残さが4,304t、枝・葉・草残さが217tであった。

固形燃料の出荷量は、計画量15,000tに対し14,741tで、前年度13,705tに比べ7.6%の増加となった。また、生産した固形燃料は、北海道地域暖房㈱に出荷した。

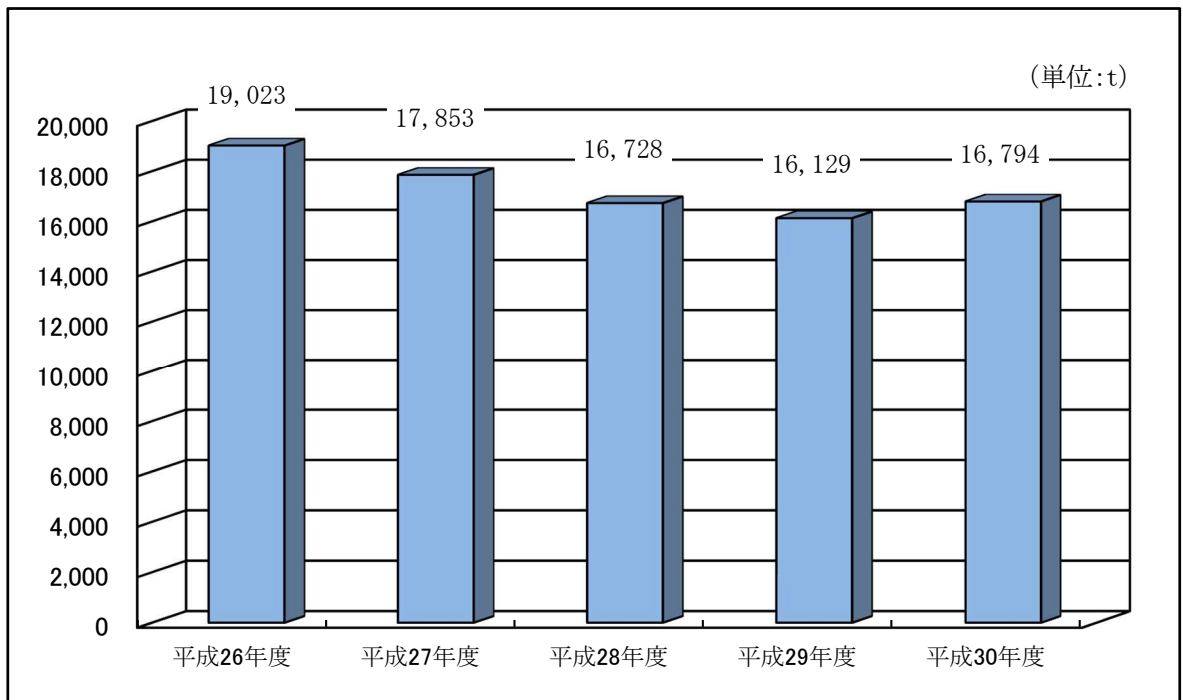
(受入量及び出荷・処分量)

・ごみ受入	16,794 t	14,332 台	一般廃棄物： 11,644 台 産業廃棄物： 2,688 台
・固形燃料出荷	14,741 t	1,779 台	
・残さ処分	1,548 t	384 台	

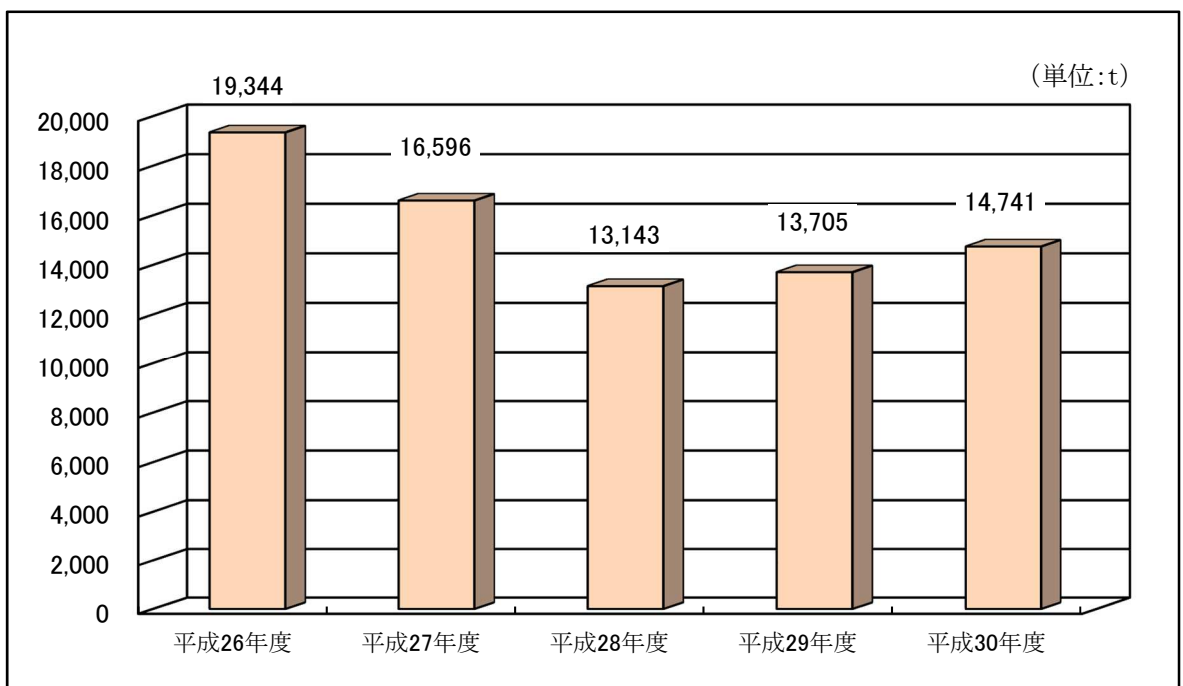
【図3-3 平成30年度 ごみ資源化工場処理実績フロー図】



《グラフ 3-5 ごみ資源化工場受入量（年度別）》



《グラフ 3-6 固形燃料出荷量（年度別）》



■ 30 年度の実績―篠路破碎工場

平成 30 年度の篠路破碎工場ごみ受入量は、計画量 13,100t に対し 14,313 t で、前年度 12,160 t に比べ 17.7%の増加となった。大幅に増加した要因は、9 月に発生した北海道胆振東部地震以降、大型ごみと自己搬入ごみの受入量が増加したことによる。

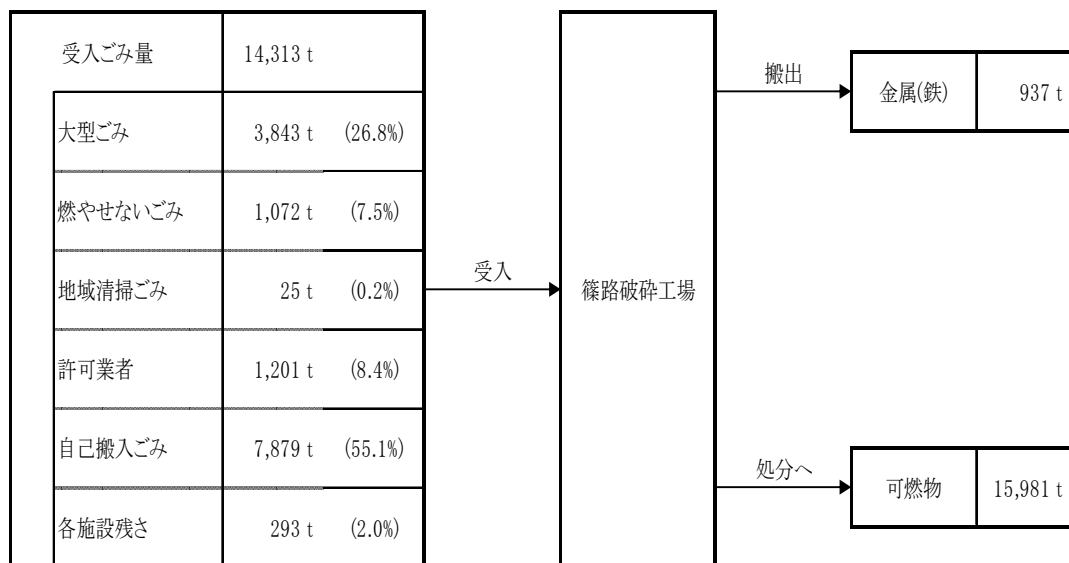
受入量の内訳は、大型ごみが 3,843 t、燃やせないごみが 1,072 t、地域清掃ごみが 25 t、許可業者が 1,201t、自己搬入ごみが 7,879 t、各施設残さが 293t であった。

搬出量は 16,918t で内訳は、金属(鉄)が 937t、可燃物が 15,981t であった。

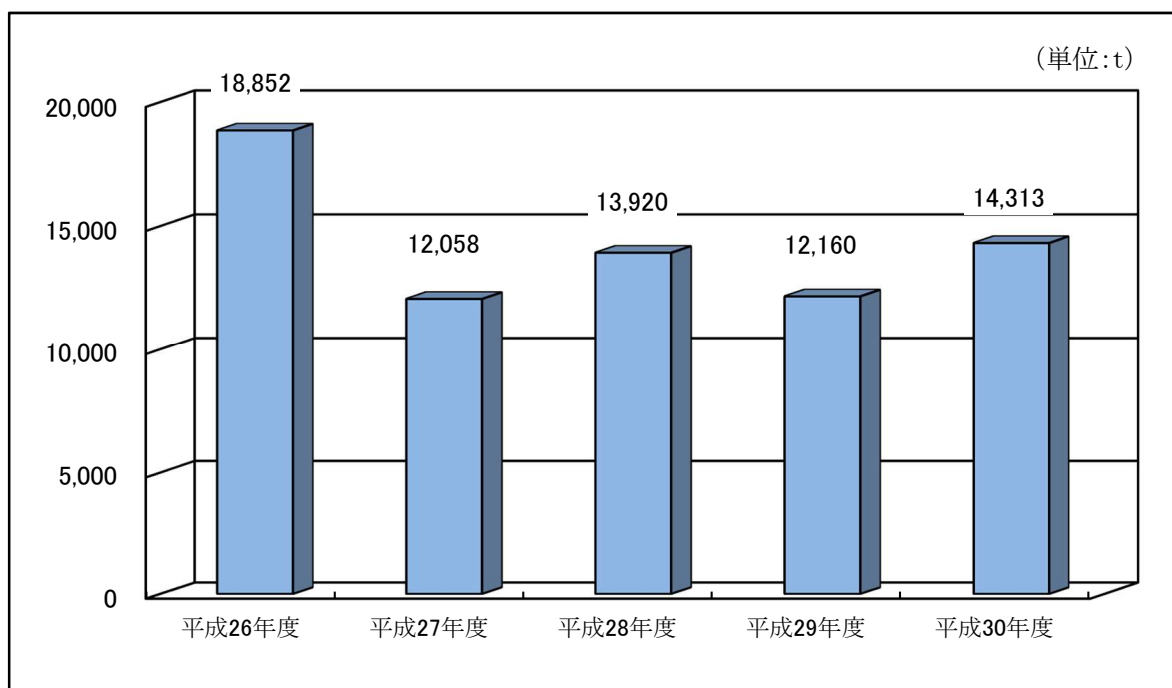
(受入量及び搬出・処分量)

・ごみ受入	14,313 t	29,940 台
・金属(鉄)搬出	937 t	132 台
・可燃物処分	15,981 t	4,118 台

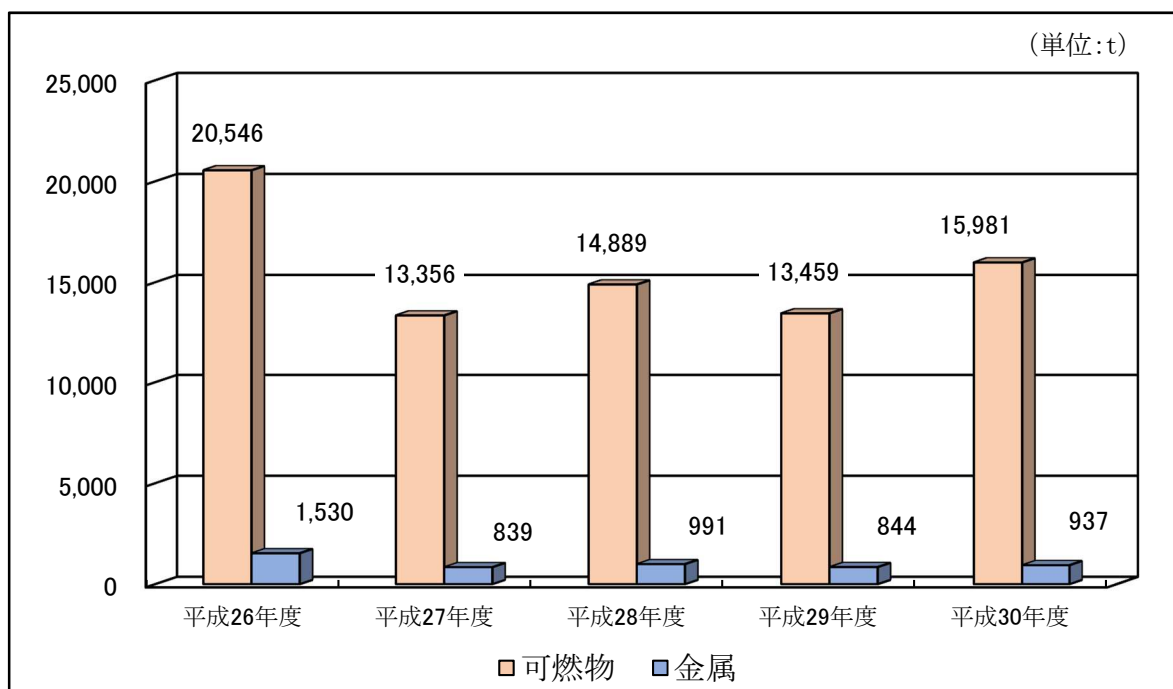
【図 3-4 平成 30 年度 篠路破碎工場処理実績フロー図】



《グラフ 3-7 篠路破碎工場受入量（年度別）》



《グラフ 3-8 篠路破碎工場搬出量（年度別）》



(2) 中沼プラスチック選別センター施設管理事業 (決算額 32,459,871 円)

■ 事業の概要

札幌市は家庭系「容器包装プラスチック」の分別収集の開始に合わせて、平成12年に、中間処理施設である中沼プラスチック選別センターを建設し、プラスチックの選別を行っている。なお、運転業務は市が業者に委託している。

容器包装プラスチックは、国及び（公財）日本容器包装リサイクル協会が定める分別基準により、選別・圧縮・梱包等の処理を行い、同協会を通じて再商品化事業者へ引き渡され、再生プラスチックや高炉還元剤などにリサイクルされている。

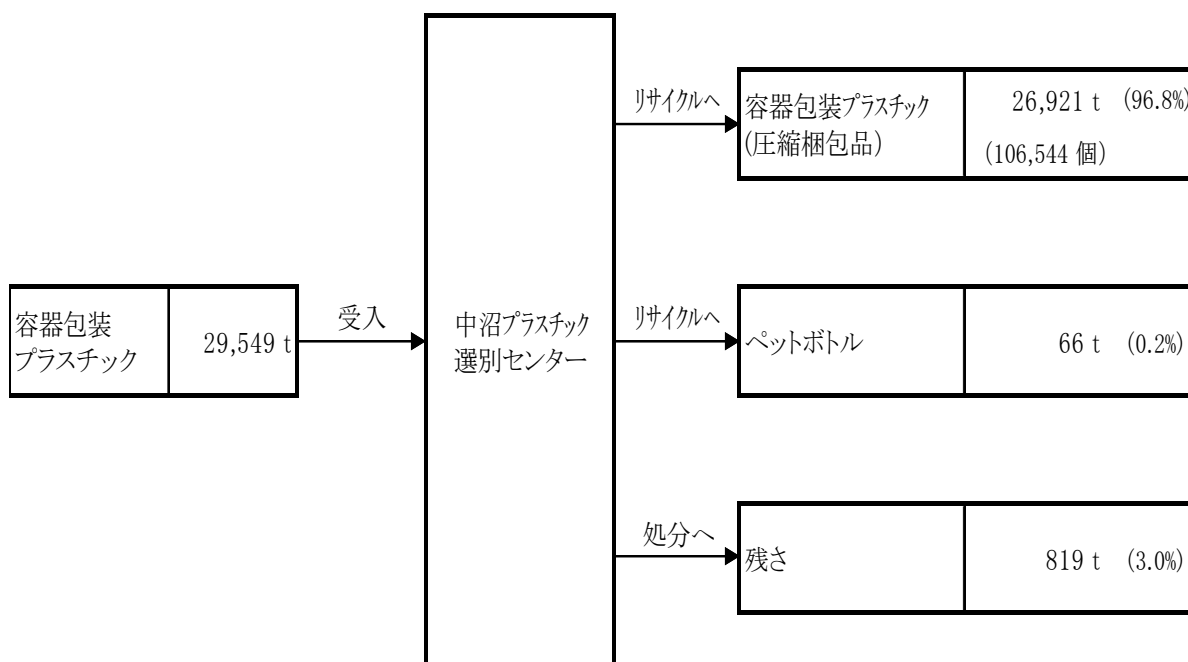
本事業は、札幌市からの受託事業として、同市が別途発注している関連業務の管理を含めた当センターの施設運営に関する総括管理等の業務を実施している。

■ 30年度の実績

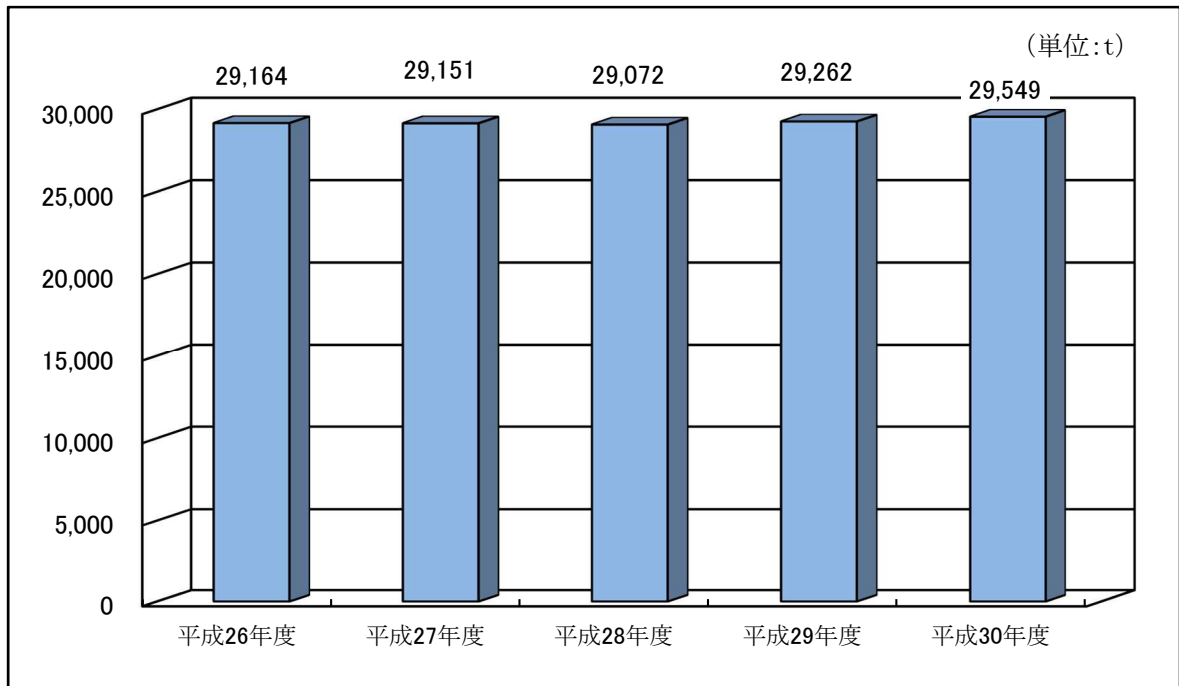
平成30年度の容器包装プラスチック受入量は、計画量28,800tに対し29,549tで、前年度29,262tに対し0.98%増加した。選別後に圧縮梱包されて再商品化事業者等に引き渡された分別基準適合物の量は、計画量26,170tに対し26,921tで、前年度26,735tに比べ0.70%の増加となった。

また、平成30年度は1,783人の見学者を迎え、施設の見学及びリサイクルの情報提供を通してプラスチックリサイクルの啓発を行った。

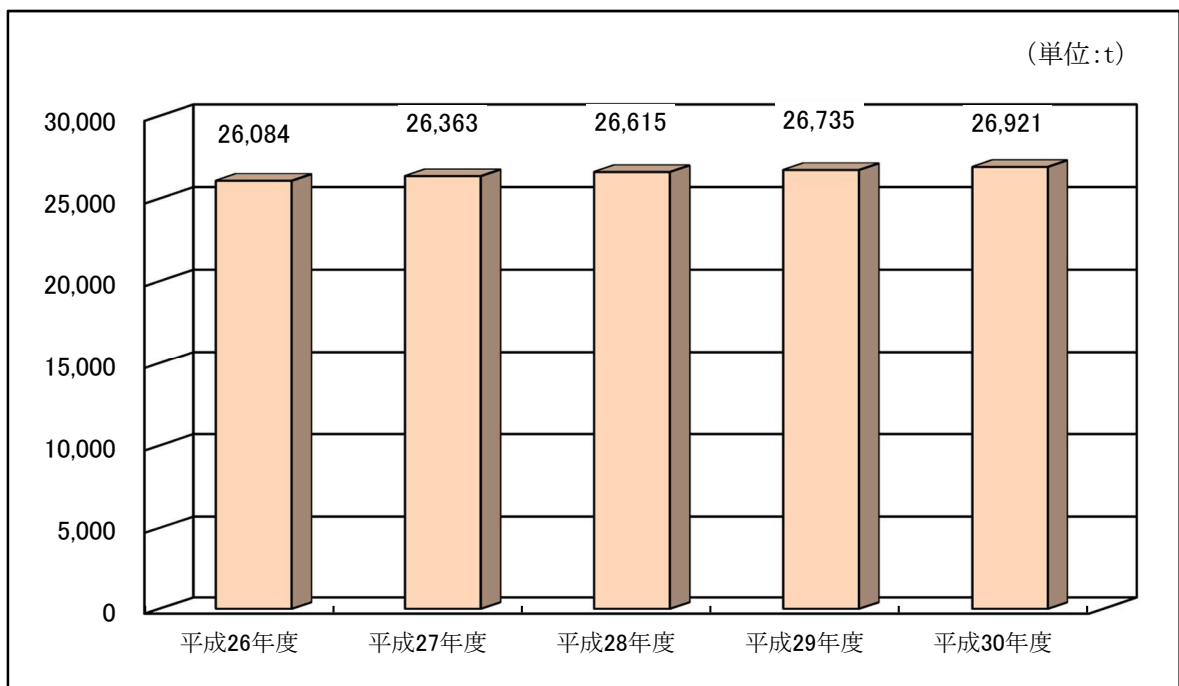
【図3-5 平成30年度 中沼プラスチック選別センター処理実績フロー図】



《グラフ 3-9 容器包装プラスチック受入量（年度別）》



《グラフ 3-10 容器包装プラスチック(圧縮梱包品)搬出量（年度別）》



(3) 中沼雑がみ選別センター施設管理事業 (決算額 16,791,863 円)

■ 事業の概要

札幌市は家庭系「雑がみ」の分別収集の開始に合わせて、平成 21 年に、旧建設系廃材リサイクルセンターを中間処理施設である中沼雑がみ選別センターに改修し、雑がみの選別を行っている。なお、運転業務は市が業者に委託している。

収集された雑がみは、選別・圧縮・梱包され、再生紙や固形燃料（RDF）の原料としてリサイクルされている。

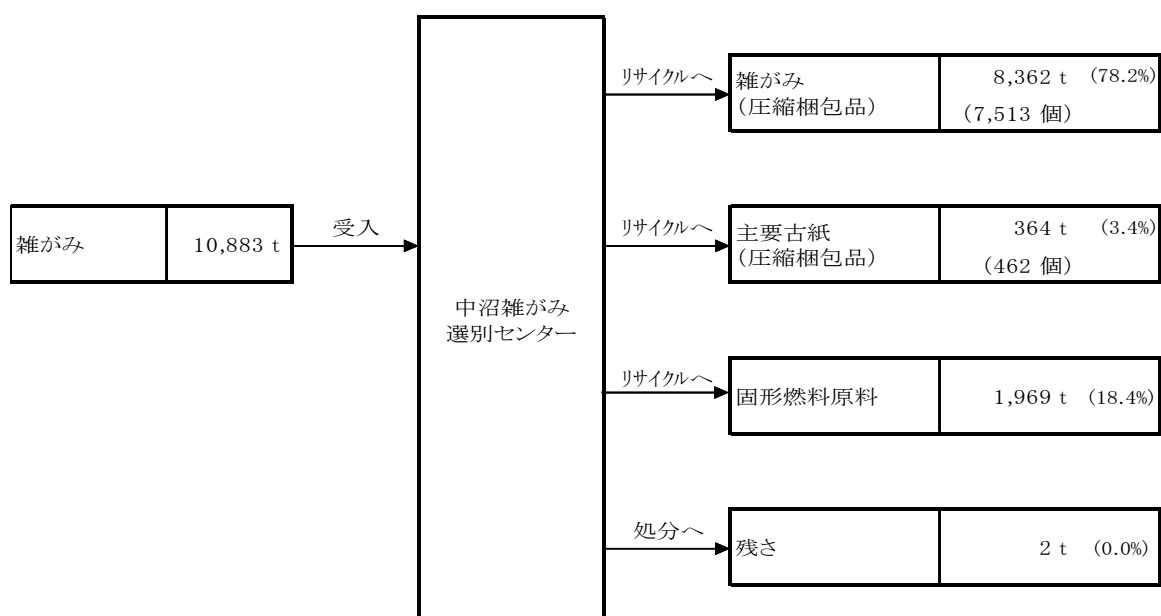
また、当センターにおいては、手選別作業の一部を、知的障がい者の雇用を促進する目的で、札幌市が福祉団体に委託している。

本事業は、札幌市からの受託事業として、同市が別途発注している関連業務の管理を含めた当センターの施設運営に関する総括管理等の業務を行っている。

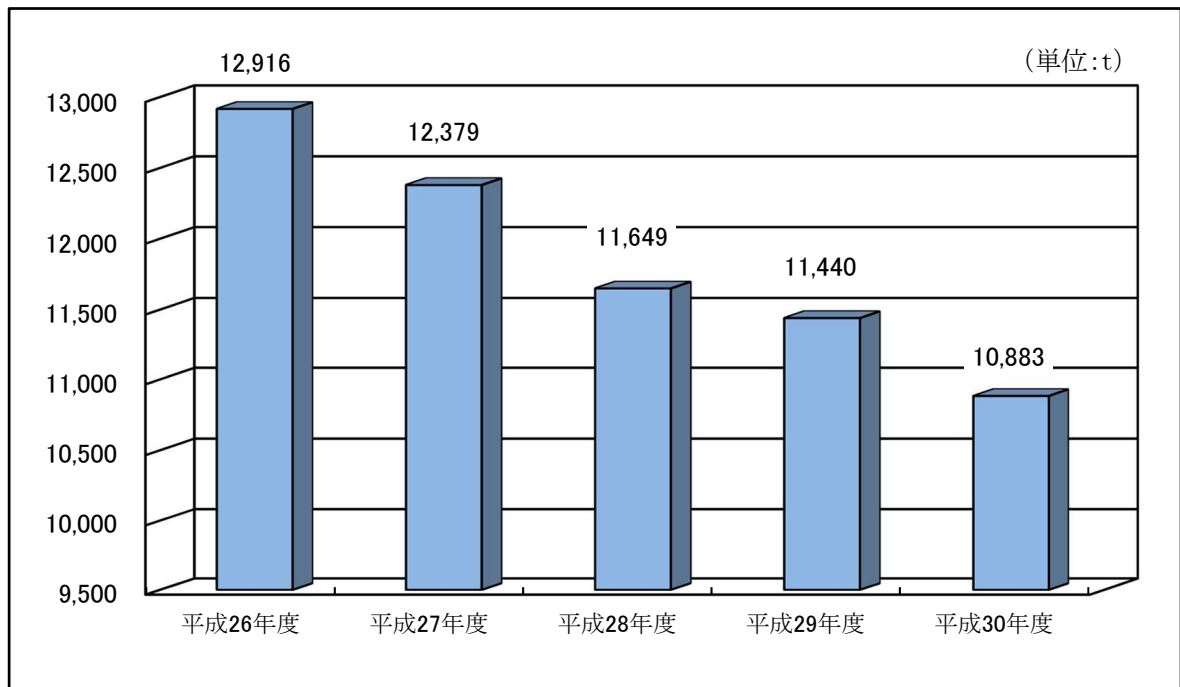
■ 30 年度の実績

平成 30 年度の雑がみ受入量は、計画量 10,730 t に対し 10,883 t で、前年度 11,440 t に比べ 4.9%の減少となった。選別後に圧縮梱包されてリサイクル事業者に引き渡された雑がみは、計画量 9,210 t に対し 8,362 t で、前年度 8,989 t に比べ 7.0%の減少、また主要古紙は、計画量 440 t に対し 364 t で、前年度 385 t に比べ 5.5%の減少となった。

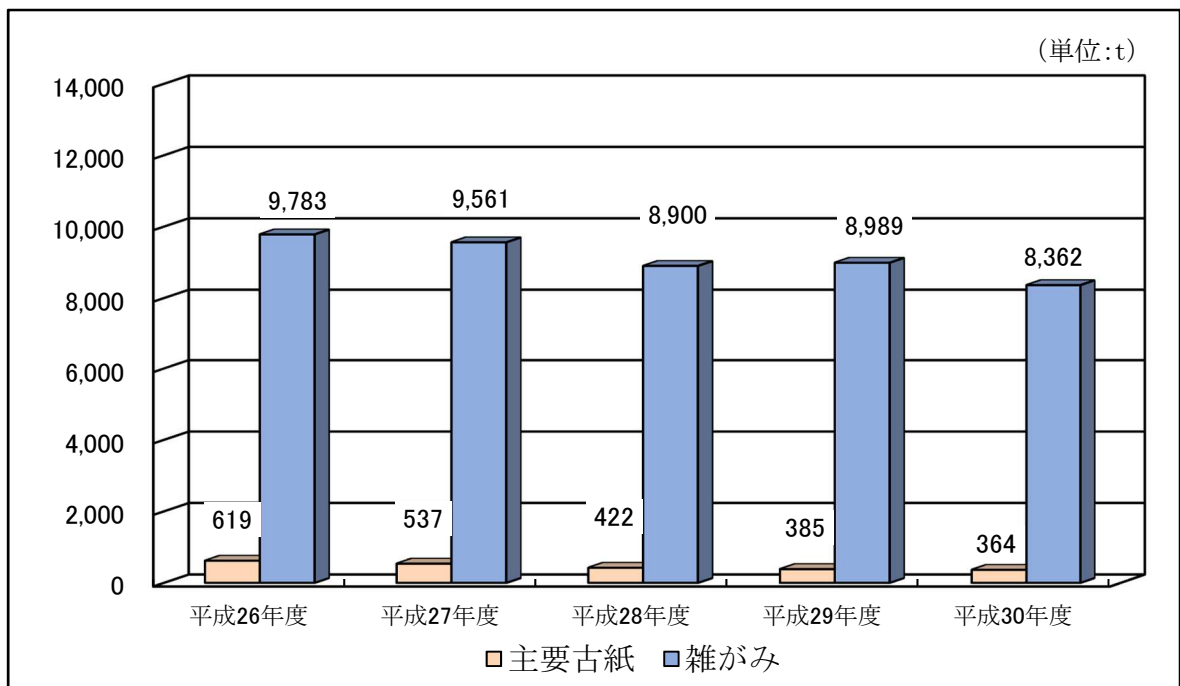
【図 3-6 平成 30 年度 中沼雑がみ選別センター処理実績フロー図】



《グラフ 3-11 雑がみ受入量（年度別）》



《グラフ 3-12 雑がみ等搬出量（年度別）》



(4) 札幌市リサイクル団地管理事業 (決算額 20,168,183 円)

■ 事業の概要

札幌市リサイクル団地は、廃棄物の適正処理・リサイクルを総合的に推進するモデル的な廃棄物の処理施設群である。団地の基盤整備については、札幌市が平成6年から平成8年にかけて行い、処理施設の建設・運営は、民間処理事業者、第三セクター及び札幌市の3事業主体が各々行っている。

団地内には、「リサイクル資料館」と福利厚生施設「ふれあいホール」があり、リサイクル資料館の1階では、団地内で操業する各施設の処理工程パネルやリサイクル品等が展示され、2階は団地見学者への総合的な説明の場や、研修・会議等の会場として利用されている。

本事業は、札幌市からの受託事業として、リサイクル団地参入企業間の連絡調整、共用施設や団地内道路の維持管理等の業務を実施している。

現在、約23haの団地内に、民間6社、当公社、及び札幌市の9施設が稼働しているが、平成31年度の稼働に向けて中沼産業廃棄物処理センター(第2エコパーク)が建設中である。

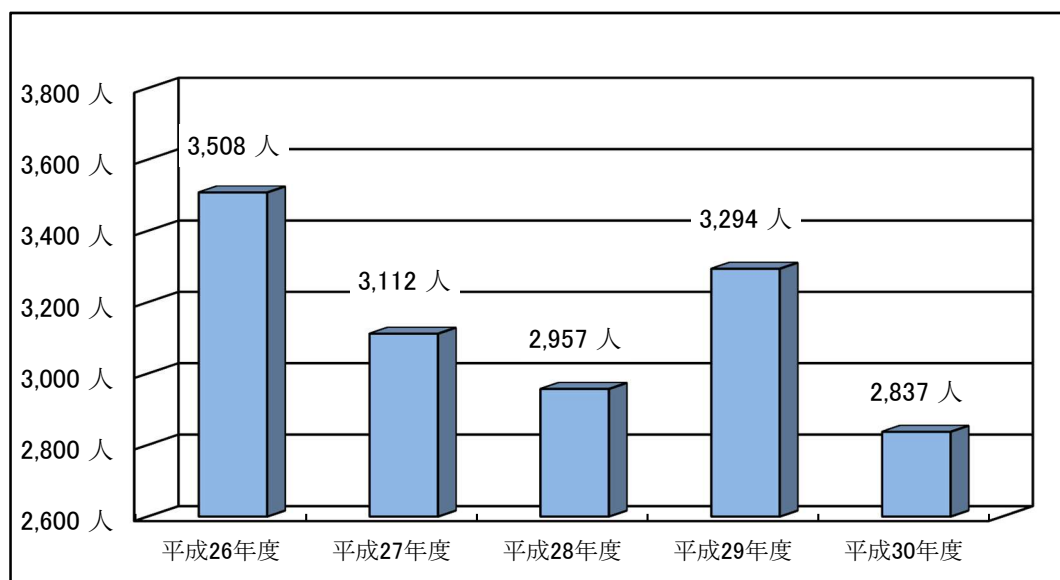
■ 業務内容

- ア リサイクル団地の連絡調整・見学対応等業務
- イ リサイクル資料館・ふれあいホールの維持管理業務
- ウ 井水供給設備の維持管理業務
- エ リサイクル団地内市道の点検、清掃、除排雪業務
- オ リサイクル団地協議会の開催
- カ その他管理業務

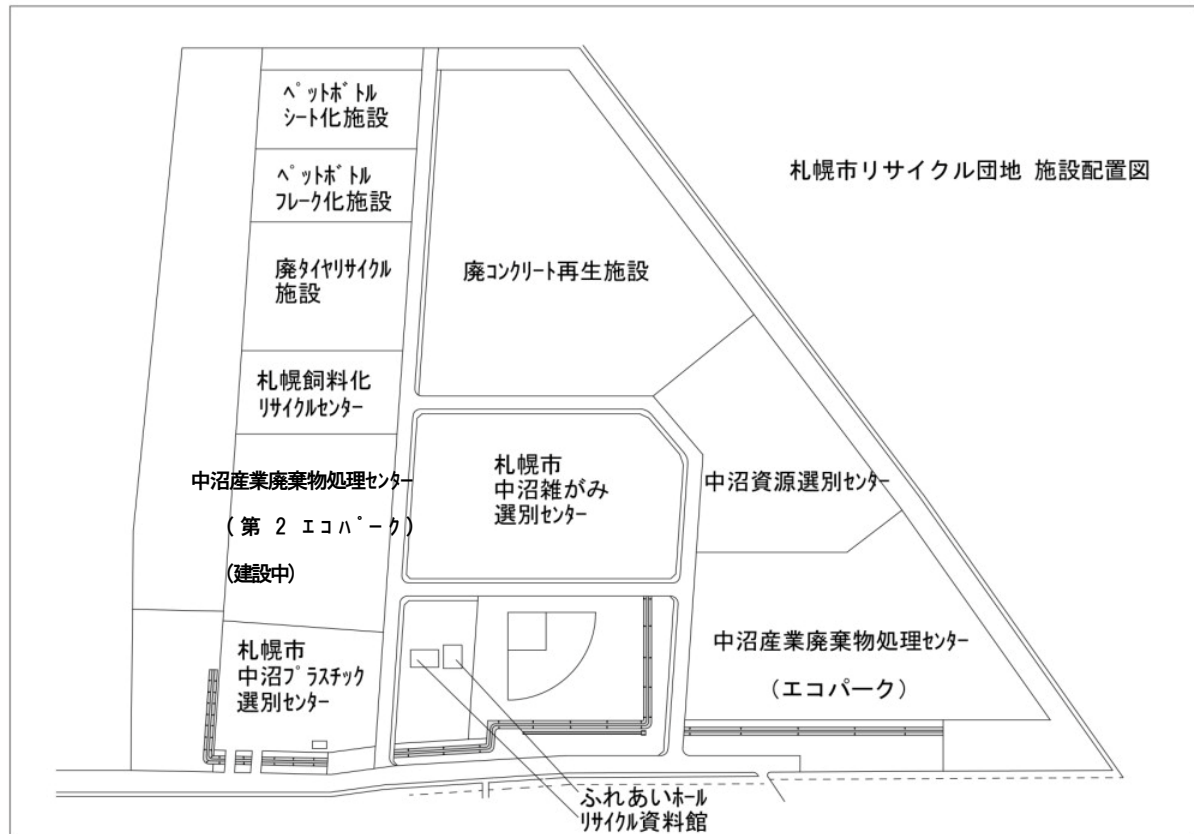
■ 見学実績

平成30年度のリサイクル団地の見学実績は、件数165件、見学者数2,837人であった。

《グラフ3-13 リサイクル団地見学者実績(年度別)》



【図 3-7 札幌市リサイクル団地 施設配置図】



3-4 大型ごみ収集センター管理運営事業 (決算額 25,753,809 円)

■ 事業の概要

札幌市は、平成9年度から開始した家庭から排出される「大型ごみ」の戸別収集への変更及び有料化に伴い、市民からの収集依頼等の電話受付を大型ごみ収集センターで行っている。

本事業は、札幌市からの受託事業であり、同市が別途発注する受付業務受託者及び収集業務受託者等の連絡調整の窓口となり、大型ごみ収集に係る受付から収集までの一連の作業を円滑に行うための総括調整業務を実施している。

なお、当公社は、平成11年4月から管理運営業務を札幌市より受託し実施している。

■ 業務の内容

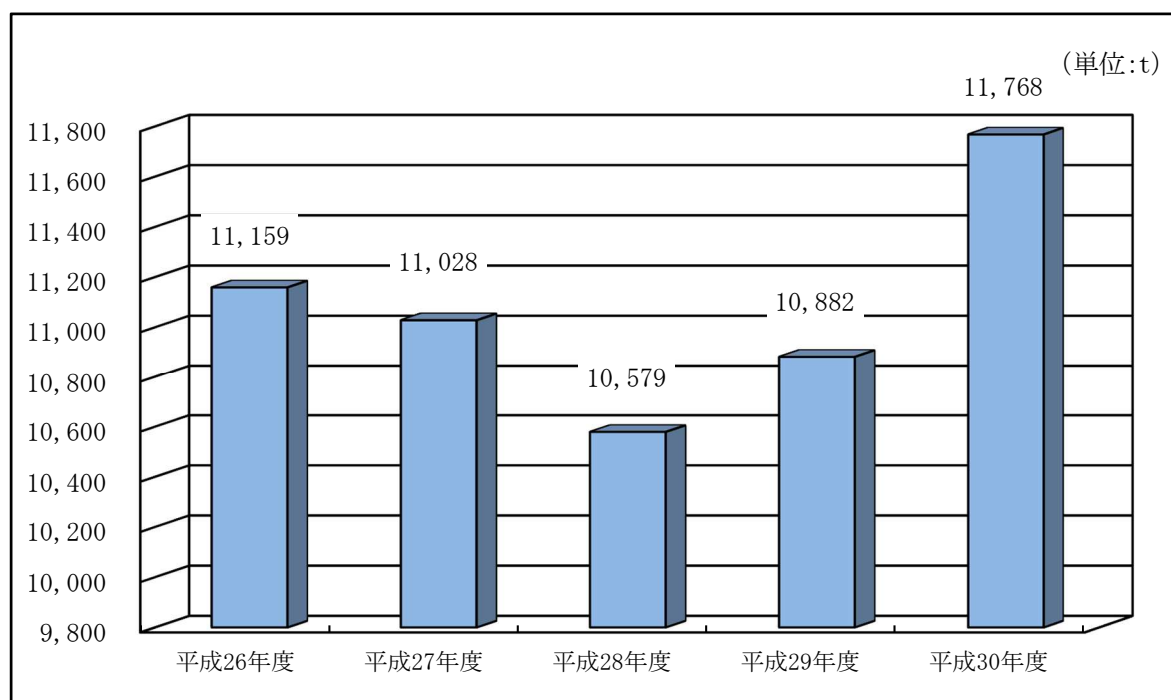
大型ごみ、リサイクル品の収集受付及び収集作業を円滑実施するための総括調整

- ① 札幌市及び電話受付業務受託者との連絡調整
- ② 収集車両台数の調整、未収集物に係る連絡調整
- ③ 電話受付業務受託者が回答困難な苦情・問い合わせ等への対応

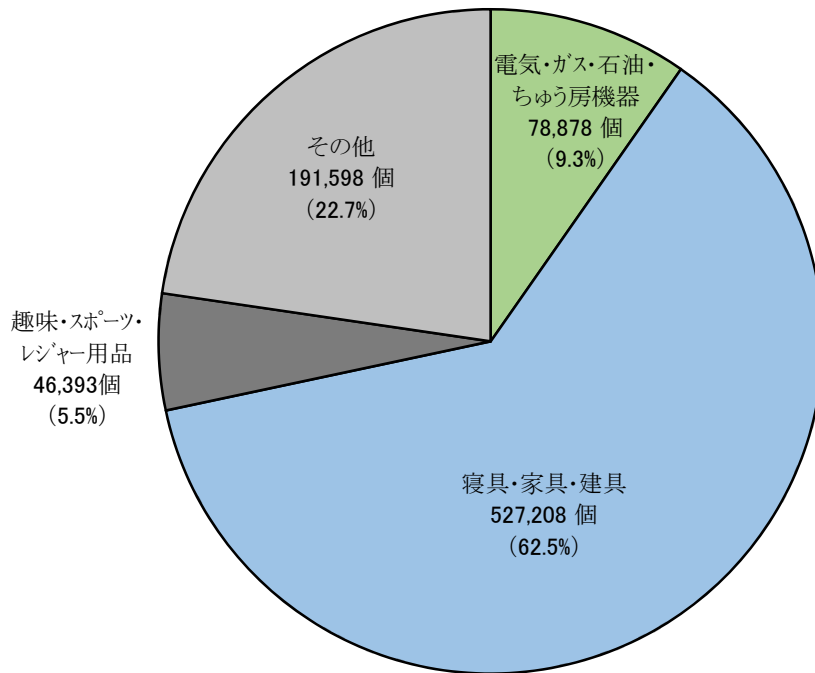
■ 30年度の実績

- | | | |
|---------|-----------|-----------------|
| ① 収 集 量 | 11,768 t | (計画: 10,200 t) |
| ② 受付件数 | 472,700 件 | (計画: 484,000 件) |
| ③ 収集件数 | 328,257 件 | (計画: 294,800 件) |
| ④ 収集個数 | 826,842 個 | (計画: 746,300 個) |

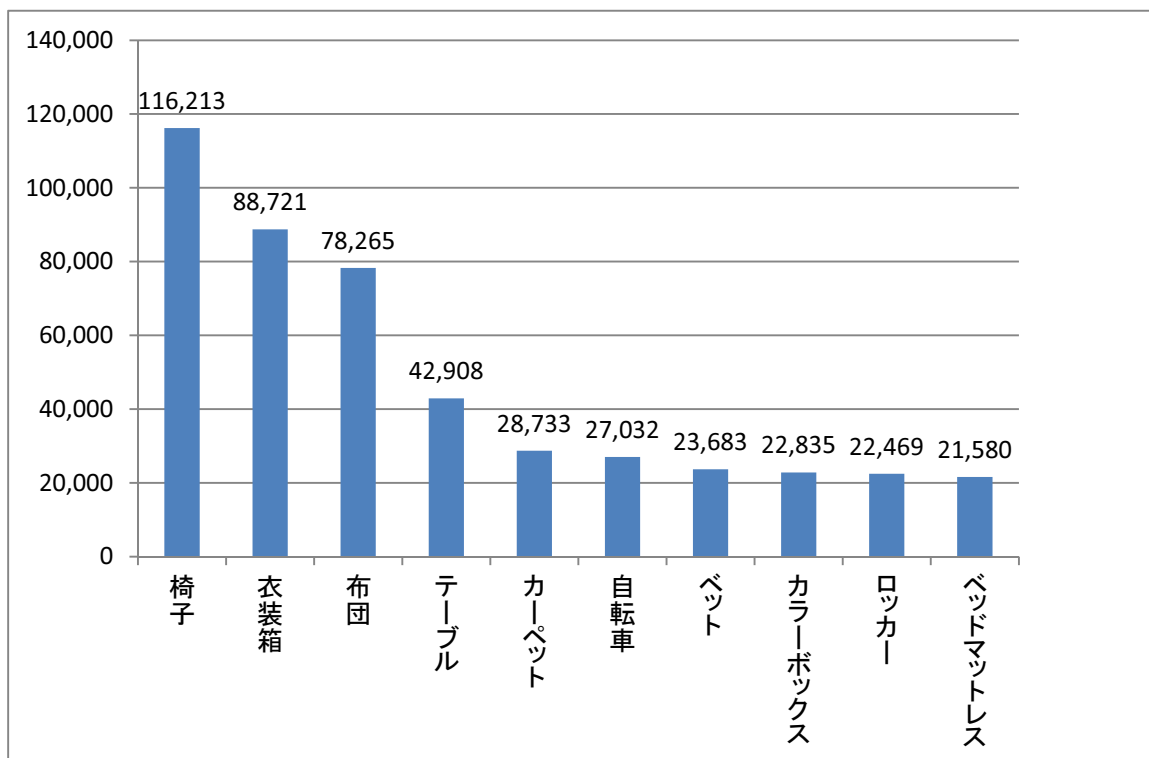
《グラフ 3-14 大型ごみ収集量（年度別）》



《グラフ 3-15 収集品目大分類内訳》



グラフ 3-16 主な収集品目（上位 10 品目）》



4 事業系ごみ収集運搬事業 (決算額 6,370,173,161 円)

■ ごみ収集量について (表 4-1、4-2 参照)

① 総収集量

- i) 体積では、1,060,477 m³と前年度実績 1,054,537 m³に比較し 0.6%の増、札幌市へ支払う処分手数料等の基礎となる重量は、174,222t と前年度実績 171,482t に比較し 1.6%の増加となった。
- ii) ごみ種別の「体積」では、一般ごみ (0.9%)、生ごみ (2.6%)、不燃用プリペイド袋 (0.4%)、剪定枝 (11.1%)、びん・缶・ペットボトル (2.5%) は増加となったが、資源化ごみ (△3.9%) は減少となった。
- iii) 「廃棄ごみ」(清掃工場、埋立地へ搬入する一般ごみ) の収集量は、体積で総収集量の 81.1%、また、資源化ごみや生ごみなどの「リサイクルごみ」の収集量は、総収集量の 18.9%となった。

② 廃棄ごみ収集量

収集量は、859,938 m³と前年度の 851,896 m³に比較し、0.9%の増加となった。

③ リサイクルごみ収集量

i) 資源化ごみ (木くず、紙くず、廃プラスチック類)

固形燃料 (RDF) の原料として、ごみ資源化工場へ搬入した。

収集量は、102,926 m³と前年度の 107,095 m³に比較し 3.9%の減少となった。

ii) 生ごみ

飼料や堆肥の原料として、東区中沼の札幌飼料化リサイクルセンター、南区定山溪の環生舎へ搬入した。

収集量は 50,868 m³と前年度の 49,601 m³に比較し 2.6%の増加となった。

なお、札幌市教育委員会では、食育教育の一環として、学校給食での残食を一部堆肥化し、その堆肥を利用し契約農家が作付けをしたレタス、とうもろこし、玉ねぎなどを給食メニューに使った「さっぽろ学校給食フードリサイクル」事業を展開しており、市内の 300 小中学校が参加し各リサイクル施設への搬入に協力している。

iii) 不燃用プリペイド袋 (資源物・燃やせないごみ専用袋)

不燃用プリペイド袋に混入している、びん・缶、金属などの再生可能な資源物をリサイクルするため、篠路資源化センターへ搬入した。

収集量は 26,869 m³と前年度 26,768 m³に比較し 0.4%の増加となった。

iv) 剪定枝

樹木の剪定枝、幹、根などを、堆肥、畜舎の敷きわら及び燃料チップにリサイクルするため、篠路資源化センター内へ搬入した。収集量は 2,840 m³と前年度 2,556 m³に比較し 11.1%の増加となった。この主な要因は、台風による倒木の剪定枝の増加によるものである。

v) びん・缶・ペットボトル

中沼資源選別センター及び駒岡資源選別センターへ搬入した。

収集量は 17,036 m³と前年度 16,621 m³に比較し 2.5%の増加となった。

④ 家庭用パソコンのリサイクル（回収メーカー不在又は自作パソコン等）

資源有効利用促進法により、家庭系パソコンは各メーカーが回収しているが、自作パソコン等は当公社で収集しており、平成 30 年度は、パソコン本体等 40 台、ブラウン管ディスプレイ等 29 台の合計 69 台を収集した。

■ 契約件数

平成 30 年度末現在の伝票収集による契約件数は 10,041 件、プリペイド袋収集による契約件数は 22,775 件の合計 32,816 件となり、前年度から 504 件増加した。

■ 重点事業

① 事業系ごみ収集運搬の効率化

i) 収集回数の削減に向けた取組

曜日別・ごみ種別に見直し可能な 3 つの収集コースの見直しをした。また、プリペイド袋収集事業所の 1 回当たりの収集量が少ない事業所に対して「電話注文による収集」や「収集回数の見直し」などの変更折衝を行った。

ii) 収集作業に支障のある顧客サービスの見直し

当日の電話受付による収集を原則廃止して翌日収集へ誘導することにより、収集ルートの戻りをなくすなど、効率化を進めた。

② インターネットを活用した顧客サービスの導入

札幌市のごみ減量計画書の提出に必要な「年間収集実績」や「請求書」などの個別の顧客情報を、当公社のホームページからログイン方式で閲覧できるWEBサポート機能を導入した。

これにより、顧客については都度公社に依頼することなく、いつでも情報閲覧が可能となり、年間収集実績についてはデータを任意に加工できることなどサービスの向上が図られるとともに、公社においても、作業の軽減やファックス誤送信のリスクが減るなど、事務作業の改善が図られた。

③ 公社職員及び代行職員などの人材育成

i) 公社職員研修の充実

公社では、日々 600～1,000 件もの電話による収集依頼や問い合わせがあるが、対応に統一感を持たせ、より円滑かつ的確な対応ができるように、業務上必要な知識やノウハウなどのレベルアップを目指して定期的な社内研修を実施した。

ii) 代行収集員の研修等の充実

「顧客に信頼される安全、確実な作業」に対する意識向上を図るため、代行各社において交通事故や作業事故の撲滅に向けた社内研修を実施したほか、公社主催の「交通安全研修」や公社職員と代行各社の業務担当者を対象とした「合同研修」を行った。

また、平成 28 年度からスタートした「ごみ収集マイスター」制度では、平成 30 年度新たに 8 名を認定し、現在全体で 27 名が「ごみ収集マイスター」として業務に精励している。

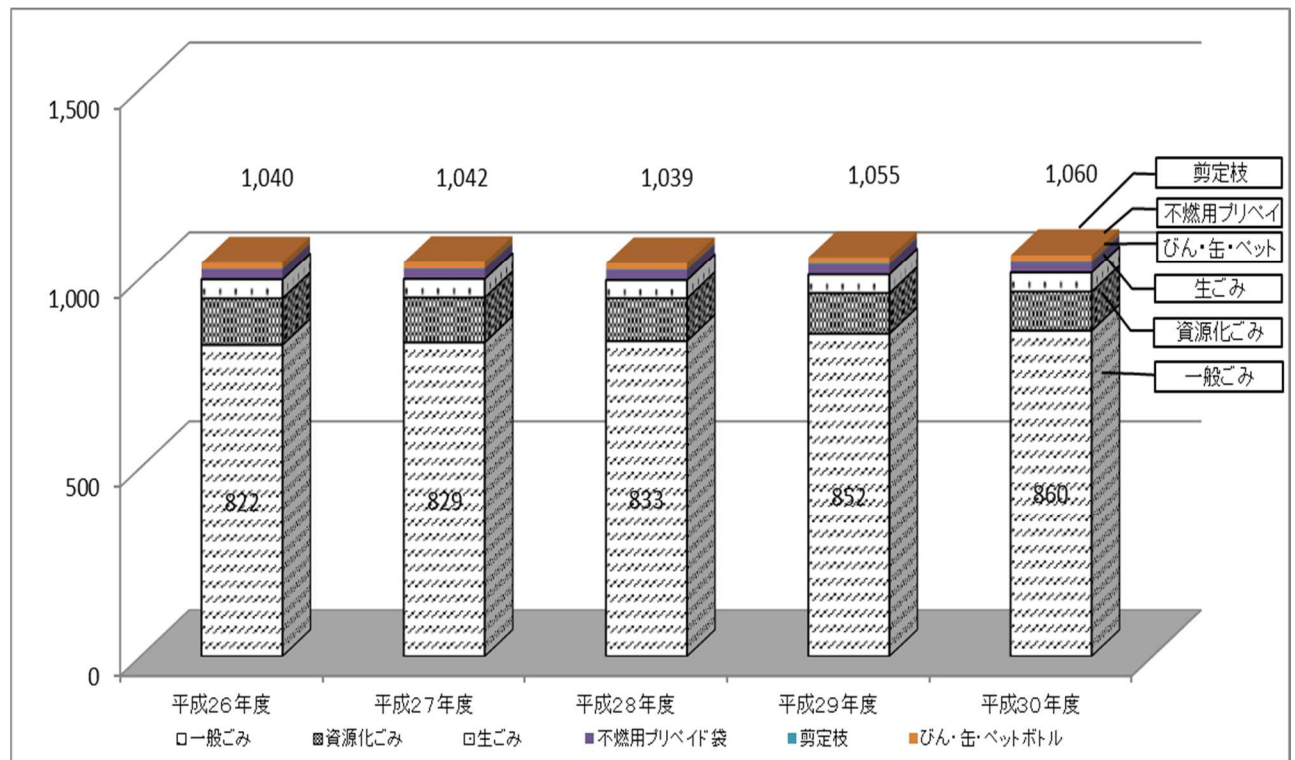
【表 4-1 平成 30 年度 収集量(体積)】

(単位: m³)

項目 月	総量 (体積)	内 訳					
		廃棄ごみ	リサイクルごみ				
		一般ごみ	資源化ごみ	生ごみ	不燃用 プリペイド袋	剪定枝	びん・缶 ペットボトル
4月	87,506	70,416	9,325	4,076	2,267	102	1,320
5月	88,574	71,574	8,596	4,498	2,347	163	1,396
6月	87,344	70,592	8,661	4,355	2,215	115	1,406
7月	91,639	74,148	8,662	4,420	2,394	397	1,618
8月	90,405	74,049	7,848	4,144	2,437	267	1,660
9月	86,737	71,319	7,236	4,417	1,954	516	1,295
10月	94,149	75,638	9,267	4,589	2,496	631	1,528
11月	90,721	73,371	8,962	4,203	2,221	536	1,428
12月	92,840	75,286	9,339	4,435	2,281	80	1,419
1月	81,393	66,649	7,565	3,758	2,116	8	1,297
2月	79,975	64,891	7,968	3,856	1,959	0	1,301
3月	89,194	72,006	9,497	4,117	2,181	25	1,368
合 計	1,060,477	859,938	102,926	50,868	26,869	2,840	17,036
(割 合)		(81.1%)	(9.7%)	(4.8%)	(2.5%)	(0.3%)	(1.6%)
29年度	1,054,537	851,896	107,095	49,601	26,768	2,556	16,621
前 年 比	0.6%	0.9%	-3.9%	2.6%	0.4%	11.1%	2.5%

※数値は四捨五入のため、合計数値と内訳値が一致しない場合がある。

《グラフ 4-1 収集量(体積)の推移》

(単位: 千m³)

【表 4-2 平成 30 年度 収集量(重量)】

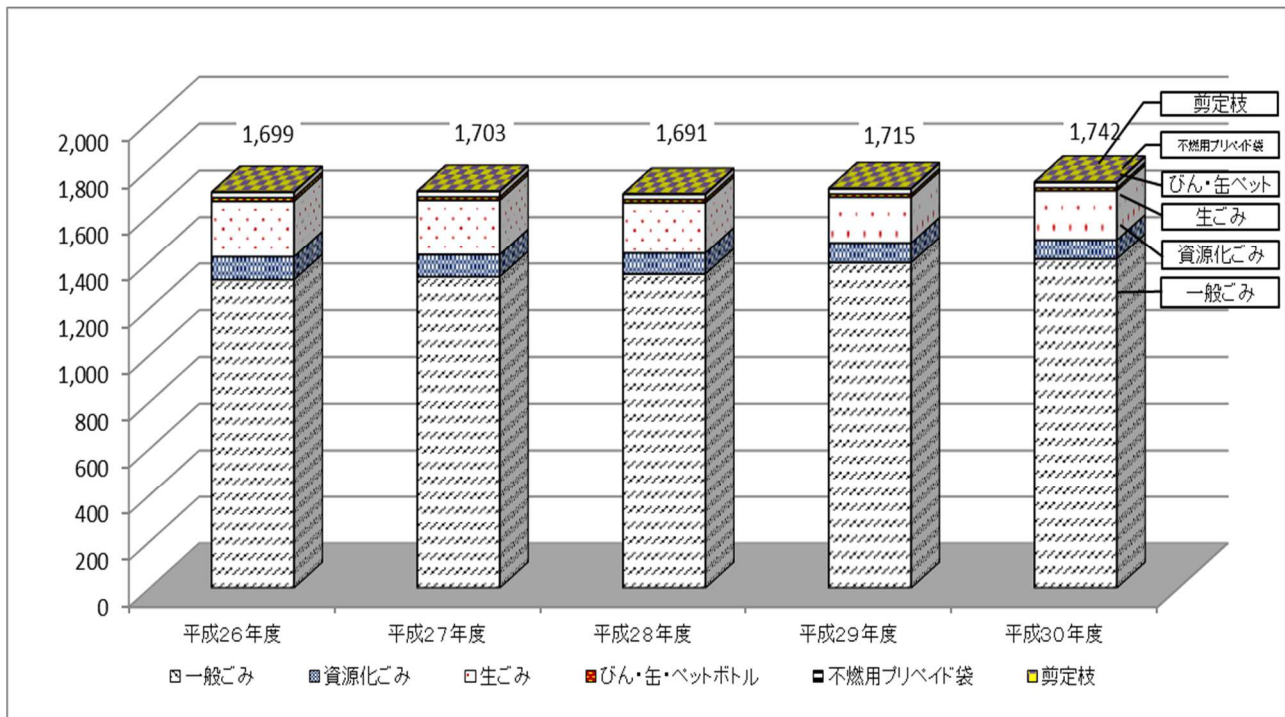
(単位:t)

項目 月	総量 (重量)	内 訳					
		廃棄ごみ	リサイクルごみ				
		一般ごみ	資源化ごみ	生ごみ	不燃用 プリペイド袋	剪定枝	びん・缶 ペットボトル
4月	14,089	11,223	779	1,785	195	8	99
5月	14,430	11,445	665	2,012	195	12	101
6月	14,274	11,629	676	1,677	178	14	100
7月	15,106	12,280	693	1,791	193	35	114
8月	14,969	12,187	635	1,819	191	26	111
9月	15,305	12,920	550	1,557	159	33	86
10月	15,150	12,077	715	2,002	203	51	102
11月	14,513	11,629	691	1,850	187	55	101
12月	15,317	12,300	766	1,924	201	9	117
1月	13,570	11,213	643	1,420	188	1	105
2月	13,008	10,555	642	1,543	169	0	99
3月	14,491	11,579	799	1,831	183	2	97
合計	174,222	141,037	8,254	21,211	2,242	246	1,232
(割合)		(81.0%)	(4.7%)	(12.2%)	(1.3%)	(0.1%)	(0.7%)
29年度	171,482	139,444	8,584	19,726	2,237	217	1,274
前年比	1.6%	1.1%	-3.8%	7.5%	0.2%	13.4%	-3.3%

※数値は四捨五入のため、合計数値と内訳値が一致しない場合がある。

《グラフ 4-2 収集量(重量)の推移》

(単位:百t)



【プリペイド袋の販売】

少量排出事業所向けに、プリペイド方式のごみ袋を店舗等で販売している。

平成 29 年度の販売数は、393,357 セットと、前年度実績の 390,111 セットに比較して 3,246 セット、0.8%増加した。

【表 4-3 平成 30 年度 プリペイド袋販売実績】 (単位:セット)

販 売 店	販売数(セット)	備 考
市 民 生 協	24,450	25 店舗
セイコーマート	212,620	322 店舗
すずらん物産	81,989	-
市庁舎売店等	4,787	12 店舗
商店街組合等	7,240	5 団体
宅 配	54,780	宅配業者
そ の 他	7,491	公社営業職員持参
合 計	393,357	

【表4-4 年度別 種類別プリペイド袋販売実績】 (単位:セット)

項 目 年 度	20リットル	40リットル		総販売数
	可 燃	可 燃	不 燃	
平成30年度	13,591	308,355	71,411	393,357
平成29年度	13,560	305,028	71,577	390,111
平成28年度	12,830	298,672	69,382	380,884
平成27年度	13,564	288,662	67,135	369,361
平成26年度	11,930	267,523	62,892	342,345
平成25年度	11,664	267,609	68,924	348,197