

## 「行革甲子園 2018」エントリーシート

### 【取組の内容】

#### 1 取組事例名

ごみの減量化に向けた意識改革と市民サービスの向上

#### 2 取組期間

平成 30 年度～（継続中）

#### 3 取組概要

市のごみ減量化と市民サービスの向上を目指して、「環境改善の 3 S（業務のスキルアップ、ごみ削減、業務の整理整頓）」に取組み、市民対応力の向上と職員及び市民の環境意識の向上、業務の効率化を実現した。

<取組内容>

市民からの問合せ内容の記録や、職員へのアンケート調査により、実態が見える化し、その結果をもとに以下の取組みを行った。

1. 問合せの多い業務のマニュアルを作成し、対応力の強化を図った。
2. 各種補助金の執行状況を 1 つのシートに集約させ、リアルタイムでの現状把握と適切な回答を可能にした。
3. 市民視点に立って、ごみ分別に関する分かりやすいコンテンツ（ごみ分別一覧表・ごみ分別チャート表）を作成し、ホームページに掲載することで環境意識の向上を図るとともに、問合せ件数の削減を狙った。
4. 民間企業のノウハウを学び、分かりやすく改善した「分別表示板」を掲示し、庁内の可燃ごみを削減した。

#### 4 背景・目的

環境課では、ごみ減量や 3 R の推進、生活環境の保全、エネルギー政策などの業務を通し、「環境にやさしいライフスタイルの確立」や、「環境と共生した循環型社会の形成」、「環境負荷の少ない低炭素社会への転換」を目指しているが、それらを実現するためには、さらなるごみ減量への啓蒙が必要であると感じていた。また、日々、ごみに関する問い合わせや苦情、生活環境に関する苦情が寄せられ、それらの対応に苦慮していることから、窓口での受付業務の効率化や課内での情報共有、業務の整理整頓の必要性を痛感していた。これらの問題を解決するため、環境課職員の改善意識の向上を図ること、環境事業の啓蒙・推進に取り組み、ごみ減量化を目指すことを活動の目的とした。

## 5 取組の具体的内容

### 【活動実績】

活動月	2017年							2018年		
	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	
全体スケジュール	改善 始動	改善 計画	改善実施 進捗確認、モニタリング、評価					まとめ 報告		
定例会・集中討議	▲▲	▲	7ヶ月で10回の定例会・集中討議					▲▲	▲	
テーマ1 市民への対応力の向上		現状の 見える化	クイックウィン マニュアル作成				効果 測定			
テーマ2 環境意識の向上		現状の 見える化	改善策 検討	改善策実施			効果 測定			
テーマ3 業務の整理・整頓		現状の 見える化	改善策 検討	改善策実施			効果 測定			

- ・ワークショップにより、目標を実現するために取り組むべき課題と施策の選定を行った。
- ・目標施策体系図を用い、目標や課題、施策を整理した。
- ・2017年度の活動では、解決すべき課題を「市民への対応力の向上」、「環境意識の向上」、「業務の整理・整頓」の3つに絞込み、課題ごとに改善活動チームを組織し、それぞれチームに分かれて活動を行った。
- ・月に1回以上の定例会・集中討議を行い、それぞれの活動チームにおける活動の進捗状況の報告や、活動に対する意見交換をすることで、気づきを得ながら新たな施策を展開していった。
- ・活動を自分たちだけのものとせず、庁内へ横展開を図るため、全庁報告会を行った。

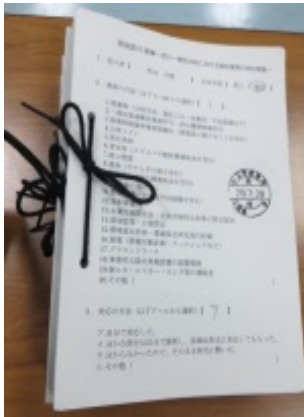
### <主な取組み>

テーマ	KGP	主な施策
1.市民への対応力の向上	担当不在時にもお客様対応できる業務・手続きを増やす	(1)業務マニュアル作成 (2)補助金の見える化 (3)業務案内板の設置 (4)パンフレット配置の最適化 (5)課内スケジュールの共有 (6)イベント案内の共有
2.環境意識の向上	現況を見える化し、可燃ごみの削減につなげる	(1)庁内の可燃ごみ削減 (2)市民のごみ分別意識向上
3.業務の整理・整頓	フォルダ構成を見える化し、容量削減と構成を見直す	(1)ファイルの整理 (2)フォルダの整頓 (3)フォルダの整理

1. 市民からの問合せに素早く、担当外の者でも正確に回答できるよう、問合せの多い業務のマニュアルを作成し、対応力の強化を図った。
2. 担当外でもリアルタイムに執行状況を把握し、適切な回答ができるよう、各種補助金の執行状況を1つのシートに集約した。
3. 市民からの問合せの削減と環境意識の向上のため、従来のごみ分別・分類表に加え、市民の視点に立った「ごみ分別一覧表」と「ごみ分別チャート」を作成し、ホームページに公開した。
4. 庁内の可燃ごみを削減するため、民間企業のノウハウを学び、従来の「分別表示板」を分かりやすく改善し、掲示した。

所属	補助金名称	予算額(円)	申請総額(円)	残額(円)	消化率	備考(大凡の目安)
ごみ対策係	資源使用料補助金	320,000	0	320,000	0.0%	たくさん残っています
	ごみ収集施設費補助金	1,200,000	552,000	648,000	46.0%	残3年(1件200,000円として計算)
	スズメバチ駆除費補助金	910,000	19,000	891,000	2.1%	残127件(1件7,000円として計算)
	家庭用廃棄物処理容器設置費補助金	750,000	34,489	715,511	4.6%	残23台(1台30,000円機軸式容量額で計算)
環境保全係	浄化槽設置費補助金(単独浄化槽撤去費補助金含む)	58,275,000	24,055,000	32,220,000	42.7%	残約87基(法人種/332千円地域/撤去無で計算)
	共同水道補助金	9,000,000	5,123,000	3,877,000	85.4%	タンク交換等大規模工事には対応できない
	雨水タンク設置費補助金	200,000	0	200,000	0.0%	たくさん残っています
環境政策係	住宅用新エネルギー機器等設置費補助金	17,350,000	245,000	17,105,000	1.4%	残額の数値をそのまま伝えてください
	事業用太陽光発電システム設置費補助金	500,000	0	500,000	0.0%	申請なし
	クリーンエネルギー自動車購入費補助金	600,000	0	600,000	0.0%	EVなら20台分、PHVなら30台分
	波長調整水地産コシス購入費補助金	150,000	7,900	142,100	5.3%	たくさん残っています
	犬猫の避妊手術費補助金	1,180,000	173,000	987,000	14.9%	犬なら1975頭分、猫なら2465頭分

### 補助金執行状況 集約シート



市民からの問合せ内容の記録



分別表示板の掲示

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

1. 環境課の職員全員がいずれかの改善活動チームに参加するようにしたこと、「改善」を業務の一部として取り組んだことにより、団結して改善活動に取り組むことができた。

改善活動チームでは、若手職員が施策を実行するリーダーとなり、活動を牽引した。若手職員のアイデアや思いを実現する機会となり、業務に取り組む姿の変革につながった。

2. 現状を見える化してその原因を考え、具体的な改善策の検討を進めた。

(1) 市民対応力の向上

問合せの洗い出し結果をもとに、記録がしやすい「問合せ記録シート」を作成し、窓口・電話の問い合わせ内容を記録した（10日間で436件）。

①問合せの多い業務を中心にマニュアルを作成、活用

②市民の視点に立った「ごみ分別一覧表（50音順）」と「ごみの分け方チャート」を作成

③課全体の補助金事業の執行状況を1つのエクセルデータに集約

(2) 環境意識の向上

- ・意識調査と問合せ分析による、ごみの分別意識の実態を見える化
- ・改善施策の実施後にも意識調査を行い、環境意識の変化を測定
- ・民間企業を視察し、ごみ削減に関する気づきを改善施策に反映

## 7 取組の効果・費用

### 改善の仕組みの定着

“現状の見える化 ⇒ 施策の実行 ⇒ 効果の測定 ⇒ 成果の実感” この一連の仕組みが定着し、環境課職員の業務に取組む姿の变革につながった。

### 対応力の向上

- ・ 職員スキルの平準化と問合せ業務の効率化 業務マニュアルを利用しての問合せ対応が定着し、「環境課職員として身に付けておくべき**知識の基準**」が**明確**になった。  
昼休憩時の問合せ対応当番においても、**1日に1件**は他系の業務について業務マニュアルを参考に対応できた。  
※問合せの多い業務を所管する係の職員が当番の時には、この成果指標は低減することから、業務マニュアルの貢献の度合いは実際のところ、この成果指標より大きいと思われる。

### 環境意識の向上

- ・ ごみ分別一覧表等の活用 昨年11月における**ホームページの閲覧数** ※同年9月にホームページを公開  
①従来のごみ分別に関するコンテンツ⇒月 1,300 回程度  
②今回の取組で作成した**新コンテンツ**⇒月 **2,000** 回程度  
  
ごみ分別に関して電話で問合せをするのは老年層が多い。今回の取組の中には従来の紙媒体によるアプローチが無かったこともあり、取組の成果として問合せ件数の減少傾向は確認できなかった。  
しかし、**若年層を中心にホームページの閲覧数は増えており**、将来的に問合せ件数が逡減していくことを見込んでいる。  
今後は他市で導入の進んでいるごみ分別アプリの導入等も含めて取組を深化させていきたい。
- ・ 職員の環境意識の向上 市役所本庁舎から排出されるごみに関して、「洗えばプラスチック製容器包装の分別区分としてリサイクルが可能なごみまで、(その手間を惜しんで)可燃ごみとして排出されている」という問題が起きている。  
また、それに付随して可燃ごみ用のごみ箱が溢れるほどの状態になるという副作用も生じていた。  
今回の取組において、可燃ごみとプラスチック製容器包装の分別に関する案内を中心に「分別表示板」を作成し、ごみ箱付近の目に付きやすい場所に掲示したところ、**プラスチック製容器包装へ分別されるごみが増え、可燃ごみの排出量が減少**した。(庁舎担当の清掃業者からも同様の意見を確認した。) また、分別表示板を掲示した後に職員を対象にアンケートを実施したところ、「分別表示板の存在に気付いた職員」および「**可燃ごみとプラスチック製容器包装の分別における判断がしやすくなったと思った職員**」が、回答者全体の約**70%**にのぼることが判明した。

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点 (苦勞した点)

- ・ 多くの業務がある中で、改善活動の時間を確保することの苦勞があった。
- ・ 窓口対応や現場対応のため、定例会に参加できない人も少なからずいた。参加できなかった人に対し、いかにして定例会の内容を伝えるか、またその人の考えをどのようにして課員と共有し、施策に反映させるか、という点で若干の苦勞があった。

## 9 今後の予定・構想

- ・庁内の可燃ごみ削減はもとより、小山市全体のごみ削減には、現場の実態や意識を捉えてくることが大切であることが分かったため、今後も実態の把握と情報の発信に力を入れていきたい。
- ・今回の取組では、分別表示板設置等の施策により、市役所本庁舎における可燃ごみ排出量の削減に寄与することができた。今後は出張所やその他の庁舎にも取組範囲を拡大していきたい。
- ・環境課の執務室は所属人員に比してやや手狭である一方、業務に使用するための多数の物品が室内に置かれており、来庁者から見て雑然とした印象を与えている部分がある。現在も物品等の適正配置に配慮しているところではあるが、数年後の庁舎建替に向けて、来庁者にも配慮された執務室の形を環境課全体で検討していきたい。

## 10 他団体へのアドバイス

- ・改善活動を体系的に示して、職場全体で団結して改善に取り組みを進めること、実態を見える化し、効果を捉えることが大切である。

## 11 取組について記載したホームページ

- ・ <http://www.city.oyama.tochigi.jp/soshiki/10/1654.html>