

ごみの減量化に向けた意識改革と市民サービスの向上（栃木県小山市）

取組概要

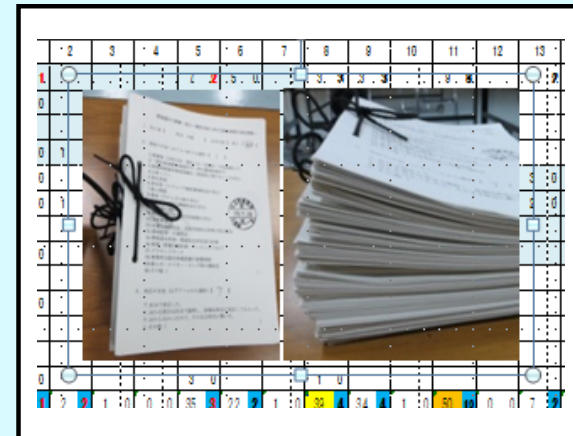
小山市のごみ削減を目指し、全庁職員の意識向上と、市民サービス向上、業務効率化に取り組む
 市民からの問合せを見える化し、素早く効率的に回答する施策を実施、市民の視点に立ったごみ分別の手引きをホームページで公開、問合せの削減にもつなげた

人口 167,589 人 (H30.1.1現在)

担当 市民生活部環境課

取組の効果

- ・全庁職員の環境意識 28ポイント向上
- ・問合せ業務の効率化とスキルアップ
- ・市民サービスの向上 HPアクセス件数増大。



市民からの問合せ見える化

創意・工夫した点

現状の見える化、民間企業視察での気づきを改善施策に活かし、さらに施策効果を定量的に評価した

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むこと、実態を見える化し、効果を捉えることが大切である



ごみ分別手引きの公開成果