

<p>1. 川西市の重点方針</p> <p>元気でうれしいのあるオンリーワンのまちづくりを実現するため、第4次総合計画後期基本計画「笑顔・ときめき川西プラン」に掲げる次の3点に重点を置いて施策展開を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①次代を担う子どもが健やかに育つ環境づくり ②市民の笑顔と元気がみなぎるまちづくり ③市民とともに築く未来に向けたまちづくり 	<p>2. 市民生活部のサービス対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> ①市民 ②自治会員、コミュニティ会員 ③消費者 ④商工・農林業者 ⑤スポーツや芸術・文化に興味のある人 ⑥労働者 	<p>3. 市民生活部を取り巻く経営環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ①自治会等地域帰属意識の低下 ②少子高齢化社会等の進展による市民ニーズの多様・高度化 ③消費者ニーズの変化による市内小売業の衰退 ④農林業者、商工業者の後継者不足 ⑤市民のふるさと意識の低下
--	--	---

4. 市民生活部がめざす姿

- ①市民が主体となった地域力・市民力の拡大を図るため、地域分権や参画と協働を基本理念としたまちづくりを推進する。
- ②自然、歴史・文化、産業、生活環境、人的資源など、恵まれた資産を戦略的に活用し、魅力や賑わいが溢れ、人権が尊重されるオンリーワンのまちづくりを推進する。
- ③市民自らがまちづくりの主役として、また、行政の協働パートナーとして生き生きと取り組むプロセスを通じて、市民力の拡大を図り、住民自治をさらに推進する。

5. 市民生活部の現状

(1)重要成功要因	(2)経営上の強み	(3)経営上の課題
<ul style="list-style-type: none"> ①広報広聴機能の充実、及び職員のスキルアップを図り、ホームページの更新作業に従事できる職員を増やし、タイムリーで積極的な情報提供と説明責任を果たす。 ②「市民と行政のコミュニケーションが図られている」と感じる市民の割合の向上を図る。 ③窓口対応や庁内案内等における的確な対応、及びサービスの向上を図り、ワンストップサービスに努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ①月2回の部内会議、及び各課のマネジメント会議を確実に実施しており、ミッションの伝達や組織の意思統一を図ることにより組織力が向上し、組織が一体化している。 (マネジメント会議は、時宜に応じたテーマを設定し、その報告には、課長・室長・部長のコメントを添えて決裁し、課員にフィードバックし、双方向での情報共有を図っている。) ②市ホームページ上の「FAQ」(よくある質問)コーナーの設置や「市長への提案」制度の活用など、市民等からの照会や苦情・要望等に対し、迅速、真摯に対応できる体制及び職員の解決・改善に向けた積極的な意識や行動力が備わっている。 ③サービス対象者の要望等については、把握するチャンネルを多く持っており、部内会議やマネジメント会議等に反映させ、分析・検討を加えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ①市民の満足に向けて ①部の統一目標である苦情件数の削減において、「市民目線」での対応の徹底を図り、市民満足度の向上を目指す。 ②積極的な情報提供やコミュニケーションにより、協働のパートナーである市民等との良好な信頼関係を築き、行政活動への参画と協働の推進を図る。 ③川西のまちに元気と活気を創出するとともに、川西のイメージを高め、川西を誇りに思う気持ちを育てる。 ②組織体制の改善に向けて ①マネジメント会議の充実・改善により、ミッション等の共通認識を高め、組織力を強化することにより、職員の仕事に関する満足度の向上を図る。 ②研修機会の提供や積極的なOJTの活用等により、職員の傾聴能力、説明力の向上、及び情報提供のためのスキルアップを図る。

6. 市民生活部の重点目標

(1)市民満足度の向上に向けて

- ①継続して、苦情件数の削減を図る。(苦情等の傾向や対策について検討を加える。)
- ・窓口対応や庁内案内等において、常に市民目線に対応し、的確な対応、及び接遇に努め、さらなるレベルアップを目指す。(OJTの活用や「来庁者窓口アンケート」結果等を踏まえる。)
- ②広報広聴の機能を充実させ、タイムリーな情報提供と共有、及び説明責任を果たす。
- ・市ホームページ上の「FAQ」(よくある質問)について、利用しやすい、わかりやすい便利なものとなるよう常に改善に努める。
- ③各種事業や学校・幼稚園での教育活動など、様々な場面で、川西市民共通のキャラクター“きんたくん”の活用を図る。
- ・情報発信や各種事業に“きんたくん”の着ぐるみやデザインを活用する。

(2)組織体制の改善に向けて

- ①自由闊達に議論できる職場風土の醸成に努め、「報・連・相」を徹底する。
- ②トップのビジョンを理解し、共通の目的意識を持ち、部内の意思統一を図る。
- ③OJTやPDCAの検討を通して、組織力、仕事力、コラボレーションの向上を図る。
- ④部独自で、「市民生活部職員満足度アンケート」調査を実施する。

7. 市民生活部の目標

指 標	H19実績	H20実績	H21実績	H22実績	H23末目標	H24末目標
① 性別役割分担を否定する市民の割合	51.3%	51.8%	54.0%	51.0%	54.0%	52.3%
② 社会全体における男女の地位の平等感	17.6%	16.1%	15.7%	20.7%	21.6%	21.6%
③ 市民と行政のコミュニケーションが図れていると感じている市民の割合	10.7%	15.6%	16.1%	16.0%	16.1%	15.7%
④ 自治会やボランティア活動などの市民活動に参加している市民の割合	47.8%	44.5%	44.6%	45.8%	50.6%	55.0%
⑤ 市民活動が活発だと感じている市民の割合	41.5%	34.0%	38.8%	36.0%	46.9%	55.0%
⑥ 消費者トラブルに遭わない心構えができていると感じている市民の割合	90.7%	89.5%	91.5%	92.6%	92.6%	91.0%
⑦ 環境に配慮した行動を心がけている市民の割合	89.3%	88.1%	88.2%	86.4%	92.5%	92.5%
⑧ ノーマイカーデー実施に伴うマイカー利用率	86.2%	102.7%	97.6%	101.6%	96.2%	96.2%
⑨ 自動車排出ガス濃度	0.045ppm	0.043ppm	0.043ppm	7月以降に公表	0.050ppm	0.050ppm
⑩ 猪名川水系における水質測定値	1.3mg/L	1.1mg/L	0.6mg/L	0.7mg/L	1.3mg/L	1.3mg/L
⑪ 姉妹都市の認知度(香取市)	4.7%	3.7%	3.8%	9.0%	10.0%	5.0%
⑫ 姉妹都市の認知度(ホーリング・グリーン市)	4.7%	5.0%	4.4%	6.6%	7.0%	5.0%
⑬ 過去1年間に文化施設を訪れた市民の割合	57.5%	58.1%	56.8%	56.0%	58.2%	65.0%
⑭ 過去1年間に継続してスポーツをした市民の割合	25.9%	24.0%	25.3%	25.2%	28.8%	32.5%
⑮ 市内総生産額	3,180億円	2,974億円	2,905億円	データ未公表	3,034億円	3,200億円
⑯ 小売商店数	963店	商業統計調査は5年毎のためデータなし				1,018店
⑰ 工業事業所数	110事業所	119事業所	103事業所	データ未公表	110事業所	110事業所
⑱ 観光客入込人数	2,098千人	1,995千人	2,073千人	データ未公表	2,217千人	2,200千人
⑲ 農業粗生産額	640百万円	兵庫県での統計が廃止されたため数値なし				630百万円
⑳ パートタイム有効求人倍率	0.9倍	0.8倍	0.5倍	データ未公表	0.9倍	1.0倍
㉑ 意欲を持って仕事に励んでいる市内勤労者の割合	77.8%	76.0%	75.8%	76.2%	78.2%	80.0%
㉒ 一人一人の人権が尊重されていると感じている市民の割合	41.6%	44.0%	43.1%	46.1%	53.0%	60.0%
㉓ 小中学生のオンブズパーソン認知率	77.0%	未実施	76.5%	未実施	83.0%	90.0%
① 市民満足向上目標						
① 苦情件数の削減		-	88件	69件	59件	53件
② ホームページ更新可能人数		22人	39人	41人	45人	52人
③ “きんたくん”活用回数(情報発信や各種事業等)		-	-	-	30回	33回
① 政策会議を受けた部内会議の開催		24回	23回	21回	24回	24回
② マネジメント会議(各課)の開催		95回	176回	178回	198回	238回