

1. 川西市の重点方針
<p>元気でうれしい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> <p>次代を担う子どもが健やかに育つ環境づくり</p> <p>市民の笑顔と元気がみなぎるまちづくり</p> <p>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>市民</p> <p>自治会員、コミュニティ会員</p> <p>消費者</p> <p>商工・農林業者</p> <p>スポーツや芸術・文化に興味のある人</p> <p>労働者</p> <p>児童</p>

3. 市民生活部を取り巻く経営環境
<p>自治会等地域帰属意識の低下</p> <p>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</p> <p>消費者ニーズの変化による市内小売業の衰退</p> <p>農林業者、商工業者の後継者不足</p> <p>市民のふるさと意識の低下</p>

4. 市民生活部がめざす姿
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>市民自らがまちづくりの主体として、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。</p>

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
<p>広報広聴機能の充実、及び職員のスキルアップを図り、市ホームページ等を活用し、タイムリーで積極的な情報提供と説明責任を果たす。</p> <p>「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。</p> <p>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に努める。</p>	<p>部内会議及び各課のマネジメント会議の実施により、ミッションの伝達や組織の意思統一が図られ、組織力が向上し組織が一体化している。</p> <p>市ホームページ上の「FAQ」(よくある質問)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・改善に向けた高い意志や行動力が備わっている。</p> <p>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ち、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。</p>	<p>市民の満足に向けて</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>組織体制の改善に向けて</p> <p>マネジメント会議の改善により、部の経営方針等の理解や共通認識を高め、職員の仕事に対する満足度の向上を図り、組織力を強化する。</p> <p>様々なニーズを持った市民等からの苦情や意見要望等への対応について、効果的な取り組みのための仕組みづくりを進める。</p> <p>事業に係る進捗状況の適確な把握・検証により進行管理を徹底し、組織目標の確実な実現を図る。</p>

6. 市民生活部の重点目標
<p>継続して苦情件数の削減に努めるなかで、苦情処理に係る時間や満足度等について検討を加える。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>各種事業の情報発信に、市民共通のキャラクター「きんたくん」の着ぐるみやデザインを活用する。</p>
<p>(1)市民満足度の向上に向けて</p>
<p>(2)組織体制の改善に向けて</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>マネジメント会議の開催方法等に検討改善を加え、組織力、仕事力、コラボレーションの向上を図る。</p>

7. 市民生活部の目標						
指 標	H19実績	H20実績	H21実績	H22実績	H23実績	H24末目標
性別役割分担を否定する市民の割合	51.3%	51.8%	54.0%	51.0%	52.1%	52.3%
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%	20.4%	21.6%
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%	15.9%	15.7%
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%	38.2%	55.0%
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%	42.9%	55.0%
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%	89.7%	91.0%
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%	89.7%	92.5%
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%	98.8%	96.2%
自動車排出ガス濃度	0.045ppm	0.043ppm	0.043ppm	0.036ppm	7月以降数値確定	0.050ppm
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	0.6mg/L	1.3mg/L
姉妹都市の認知度(香取市)	4.7%	3.7%	3.8%	9.0%	5.8%	5.0%
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%	4.7%	5.0%
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%	54.5%	65.0%
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%	29.6%	32.5%
市内総生産額	3,180億円	2,974億円	2,905億円	3,017億円	7月以降数値確定	3,200億円
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
工業事業所数	110事業所	119事業所	103事業所	95事業所	7月以降数値確定	110事業所
観光客入込人数	2,098千人	1,995千人	2,073千人	2,139千人	7月以降数値確定	2,200千人
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
パートタイム有効求人倍率	0.9倍	0.8倍	0.5倍	0.5倍	7月以降数値確定	1.0倍
21 意欲を持って仕事に励んでいる市内労働者の割合	77.8%	76.0%	75.8%	76.2%	75.0%	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%	50.9%	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	7月以降数値確定	90.0%
市民満足向上目標						
苦情件数の削減		-	88件	69件	62件	53件
ホームページ更新可能人数		22人	39人	41人	36人	52人
“きんたくん”活用回数(情報発信や各種事業等)		-	-	-	54回	33回
政策会議を受けた部内会議の開催		24回	23回	21回	22回	24回
マネジメント会議(各課)の開催		95回	176回	178回	161回	238回