

<b>1. 川西市の重点方針</b> 第5次総合計画のめざす都市像である「であい くれあい ささえあい 輝きつなぐまち」を実現するため、第5次総合計画前期基本計画に掲げる次の5点に重点を置いて施策展開を図ります。 元気な都市再生プロジェクト 豊かな水と緑共生プロジェクト ころ豊かな子ども育成プロジェクト いきいき健康・長寿プロジェクト 川西の魅力発見・発信プロジェクト	<b>2. 市民生活部のサービス対象者</b> 市民 消費者 事業者 労働者 観光客 スポーツ・芸術・文化に興味のある人 児童	<b>3. 市民生活部を取り巻く経営環境</b> 景気の低迷 各産業分野における高齢化・後継者不足 相談内容の複雑・多様・長期化 人権問題の複雑・多様化と人権意識の定着不足 職員数の減少
---	--	--

<b>4. 市民生活部がめざす姿</b> 自然、歴史、文化、産業などの資源を活用して市の魅力や賑わいを創出し、「川西を訪れたい、川西に住みたい、住み続けたい」と思う人が増える。 一人ひとりの人権が尊重されるまちになっている。 職員一人ひとりが目標達成のための高い意識を持ち、常に改善をめざしている。
--

<b>5. 市民生活部の現状</b>		
(1)重要成功要因 市民ニーズの的確な把握 タイムリーで積極的な情報提供 職員一人ひとりのスキルアップと良好なチームワークの形成	(2)経営上の強み 情報収集・発信のための多種多様な機会に恵まれている。 様々なチャンネルを通じて行政とサービス対象者のコミュニケーションが図られている。 定期的な三気会議を開催し、情報の共有や意思疎通を図っている。 必要な情報が確実に伝えられるとともに、自由に意見や提案ができる職場風土がある。 年間を通じて接遇の強化に取り組んでいる。	(3)経営上の課題 市民の満足に向けて 市民実感調査や各行事ごとに実施するアンケートなどを活用し、より市民目線に立った施策を実施していく必要がある。 適宜適切なホームページの更新はもとより、効果的な情報発信に向けて、さらに工夫する必要がある。 組織体質の改善に向けて 職員の「目標管理」意識を醸成し、組織力の向上を図る必要がある。 職員満足度調査における低ポイントの項目について改善を図り、職員満足度を高める必要がある。 職員のスキルアップとモチベーションの維持・向上に向けた取り組みが必要である。

<b>6. 市民生活部の重点目標</b>	
(1) 市民満足の向上に向けて	わかりやすくタイムリーな情報を積極的に発信するとともに市民の反応を検証する。 窓口等における迅速、的確な対応を心掛け、さらなる接遇の強化に取り組む。 人権意識の向上に向けて啓発活動を充実する。 ミーティング等を通じて、事業の進行管理を適切に行う。
(2) 組織体質の改善に向けて	コミュニケーションを活発化し、職場を活性化させる。 職員一人ひとりが目標設定することで、モチベーションを維持・向上させる。

<b>7. 市民生活部の目標</b>								
指標		H24実績	H25目標	H26目標	H27目標	H28目標	H29目標	
施策評価指標	市民の意見や考えなどが市に届いていると感じている市民の割合 ・市民の声を市政に反映させるため	18.3%	18.5%				19.0%	
	消費者トラブルに遭わない心構えができていると思う市民の割合 ・消費者教育、啓発の推進に生かすため	90.2%	91.0%					94.0%
	消費者生活相談の解決率 ・消費生活相談を充実させるため	99.0%	99.2%					100.0%
	一人ひとりの人権が尊重されていると感じている市民の割合 ・人権の意識啓発活動を充実させるため	48.0%	54.4%					80.0%
	小中学生のオンズパーソン認知率 (H23年度 67.5% 2年に1回調査) ・オンズからの広報、啓発を効果的に発信するため	-	75.0%					90.0%
	主に市内で買い物をする市民の割合 ・市内での消費活動を促す施策に資するため	88.3%	88.6%					90.0%
	小売業店舗数 ・市内商業の活力を測るため	938店 (H21)	938店					940店
	工業事業所数 ・市内工業の活力を測るため	97事業所 (H22)	97事業所					100事業所
	休日の歩行者通行量 ・休日の中心市街地のにぎわいを測るため	53,948人	55,600人					62,000人
	直売所来場者数 ・地産地消を推進するため	48,780人	49,000人					50,000人
	特産物栽培面積 ・特産物の生産を維持するため	1,571a	1,557a					1,500a
	農作物作付面積 ・農地を保全し、農業の活力を維持するため	13,323a	13,250a					13,000a
	川西しごと・サポートセンターの年間就職件数 ・同施設の有効性を測るため	1,212件	1,250件					1,400件
	観光客入込数 ・観光客のニーズを把握し、適切な情報発信を行うため	(H23) 1,774千人	1,780千人					1,800千人
川西市文化会館・みつなかホールで実施される財団(文化部門)が自主的に実施する事業の集客率 ・幅広い芸術・文化の振興を図るため	77.3%	78.8%					85.0%	
過去1年間に継続してスポーツをした市民の割合 ・市民が日頃の生活の中で気軽にスポーツに親しんでいるかを測るため	25.1%	25.7%					28.5%	
市民満足向上に向けた指標	ホームページへのアクセス件数 ・魅力ある情報発信に資するため	8.0	8.2	各課において該当ページの設定			9.0	
組織体質改善に向けた指標	H24職員満足度アンケートにおいて平均点以下であった市民生活部職員の満足度(5点満点) ・仕事や勤務条件、職場環境に対する職員の満足度を高めるため							
仕事の配分は公平である	2.97	3.17					3.97	
休暇が取りやすい	1.57	1.77					2.57	
職場環境は快適である	2.48	2.68					3.48	