

葯 1

大阪府人権行政推進計画～人権ナビゲーション～に基づき、各所属において毎年度、「人権の視点！100！」に基づく実行プログラムを策定・実施し、人権尊重の観点から、日常業務の改善・見直しに取り組んでいます。

本表は、令和元年度のプログラム名称、取組み実績、6つの視点のうち強化できた項目及び評価できる点、また令和2年度のプログラム名称、取組み目標及び6つの視点のうち強化が期待される項目について各所属が評価・策定した内容の概略です。

|                             |                                                   |                                                                                                                                       |                                                          |                                                                                |
|-----------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <p>「人権の視点100」<br/>6つの視点</p> | <p>【伝える(情報公開・広報)】<br/>【知る(広報)】<br/>【働き(環境整備)】</p> | <p>わかりやすく、情報の得こ、市民にも届くよう、正確・適切に、情報をガラス張り<br/>幅広く、市民からの意見・批判・提議を聴く、さまざまな機会や場をとらえる、現状を把握する、市民の思、を市政に活かす<br/>ソフト・ハードともこれらも参加する、環境づくり</p> | <p>【見える(行政サービス)】<br/>【つながる(協働)】<br/>【務める(事業者としての責任)】</p> | <p>サービスを利用しやすいとする<br/>市民と市民がつながる、市民と行政がつながる<br/>本市が事業者としての責任、人権にかかわり責任を果たす</p> |
|-----------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|

| 令和元年度評価内容 |          |                                                                                                                                                                                                |                          |           |           |           |           |                   |                                                                                                                                                                              | 令和2年度策定内容                                                          |                                                                                                                                                                                                          |           |           |           |           |  |    |  |  |
|-----------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|----|--|--|
| 区         | プログラムの名称 | 取組み実績                                                                                                                                                                                          | 実施により顕化できた人権の項目(100%)の項目 |           |           |           |           | 「人権の視点」から評価できるところ | プログラムの名称                                                                                                                                                                     | 取組み目標                                                              | 実施により顕化できた人権の項目(100%)の項目                                                                                                                                                                                 |           |           |           |           |  |    |  |  |
|           |          |                                                                                                                                                                                                | 残る点<br>残る                | 残る点<br>残る | 残る点<br>残る | 残る点<br>残る | 残る点<br>残る |                   |                                                                                                                                                                              |                                                                    | 残る点<br>残る                                                                                                                                                                                                | 残る点<br>残る | 残る点<br>残る | 残る点<br>残る | 残る点<br>残る |  |    |  |  |
| 1         | 北区役所     | すべての人が利用しやすい区役所づくり                                                                                                                                                                             |                          |           |           |           |           |                   | LGBTに関する研修により、身近なこととして学ぶことで、相手の立場にたって考えることの重要性を認識することができ、人権意識の向上へと繋がった                                                                                                       | すべての人が利用しやすい区役所づくり                                                 | 来庁者の視点に立った行政運営の必要性を再確認することにより、より質が高く区民満足度の高い窓口サービスと区役所環境の提供                                                                                                                                              |           |           |           |           |  | 1  |  |  |
| 2         | 福島区役所    | ユニバーサルサービスの観点を取り入れた区民サービスの向上                                                                                                                                                                   |                          |           |           |           |           |                   | 来庁者ごとに説明の仕方や対応方法を変えることが、来庁者の理解・満足度の向上につながることを全職員が認識した                                                                                                                        | ユニバーサルサービスの観点を取り入れた区民サービスの向上                                       | 高齢者やLGBTの視点を取り入れたより幅広いユニバーサルサービスの提供                                                                                                                                                                      |           |           |           |           |  | 2  |  |  |
| 3         | 福島区役所    | 福島区独自の人権啓発パネル制作<br>人権週間における区独自の取組(パネル展示と色覚体験)実施                                                                                                                                                |                          |           |           |           |           |                   | 外見からは気づきにくい色覚の障がいに対する情報に触れ、市民や職員の人権意識の気づきや啓発、理解につながった                                                                                                                        | すべての人にやさしいお客様サービスの向上                                               | 年度内に複数回、全職員対象に人権意識を取り入れた各種研修(接遇研修・人権問題研修)を実施                                                                                                                                                             |           |           |           |           |  | 3  |  |  |
| 4         | 此花区役所    | 人権研修の実施(3回開催、143人参加)<br>庁内設備の快適性向上による苦情低減<br>区役所1階レリアウ・変更及び窓口案内表示の変更(R1.9)、区役所北側側道に駐車場設置(R1.12)、外壁改修工事及び庁舎3階中庭の防水工事(R2.3)                                                                      |                          |           |           |           |           |                   | 庁舎環境の改善にかかる取り組みでは、1階レリアウの変更など、区民目線でも改善が目に見える形で実施できた。また、職員力向上における取り組みでは、人権問題指導者研修の修了者による研修の実施などにより、職員全体の人権、特に上司問題に対する意識向上を図った                                                 | 「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点作り                                         | 丁寧かつ親切な接遇による取組<br>区民からの苦情の減少、および人権研修の実施・迅速に利用できる区役所づくりの取組<br>障がい者の方々等が利用しやすい庁舎環境・庁舎設備づくりや区民目線に合った「気づき」による、迅速な区役所づくり                                                                                      |           |           |           |           |  | 4  |  |  |
| 5         | 中央区役所    | 「上司問題(部署問題)及び、障がい者施策について理解が深まった」と回答した職員の割合87.4%<br>「人権問題研修は意識向上につながった」と回答した職員の割合86.8%<br>(区役所ホームページ等の「やさしい日本語」の内容精査(本年度はHP更新等))                                                                |                          |           |           |           |           |                   | 上司問題、障がい者施策についての研修実施により、「意識の向上につながり内容について理解した職員の割合」が85%以上あったことから、研修実施は人権尊重に有効であったと考える                                                                                        | 外国人住民が生活しやすい多文化共生の環境づくり                                            | 職員へのアンケートで、「多文化共生の必要性や、外国人住民への対応理解が深まった」と回答した割合80%以上<br>「区役所ホームページ等の「やさしい日本語」による情報発信及び多言語による情報提供の実施・メンテナンスを5つ以上追加                                                                                        |           |           |           |           |  | 5  |  |  |
| 6         | 西区役所     | 「2019第35回」に「人権展」参加による人権意識向上                                                                                                                                                                    |                          |           |           |           |           |                   | 「2019第35回」に「人権展」へ参加し、人権意識の向上を図り、人権課題について正しい知識を習得することは、ソフト面において、市民誰もが社会へ参加しやすい環境づくりとなり、市民一人ひとりが必要とする行政サービスを提供することに繋がった                                                        | 障がいのある方への配慮等区民サービス向上                                               | 「区民サービス向上研修」を実施することで障がいのある方をはじめとした様々な区民の立場に立つて物事を考え、「ニア・イース・ベター」を実現できる職員の育成と、より質が高く区民満足度の高い区民サービスの提供                                                                                                     |           |           |           |           |  | 6  |  |  |
| 7         | 港区役所     | LGBT等の性的少数者や障がいのある人をはじめ、すべての市民、区民の人権を尊重する視点での接遇や案内表示<br>庁舎内に貼付されたすべてのポスター等を点検し、来庁者によりわかりやすい情報の整理                                                                                               |                          |           |           |           |           |                   | ニーズを的確に把握し、相手の立場に立つて対応する、といった「人権尊重の視点」を踏まえ、わかりやすい日本語研修を実施し、職員の外国人住民等への対応、的確に情報を伝える手法に関する知識が向上した                                                                              | LGBT等の性的少数者や障がいのある人をはじめ、すべての市民、区民の人権を尊重する視点での接遇や案内表示               | 性的少数者や障がいのある人の視点に立ち、「障害者差別解消法」に基づく本市「対応要領」の内容も踏まえ、すべての方に詳しく親切丁寧に対応することを目的とした市民満足度向上研修(わかりやすい日本語研修)を全職員対象に実施<br>区役所庁舎内すべての案内表示等を、性的少数者等の視点で点検を行い、必要箇所の改善、多言語表示が必要な箇所の点検実施                                 |           |           |           |           |  | 7  |  |  |
| 8         | 大正区役所    | 人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営<br>「にし人権展」を活用した区職員人権問題研修実施(全職員対象1回)<br>庁内情報誌に人権啓発記事を掲載(2回)<br>区民まつり、成人式等での啓発の取組(4回)<br>ホームページやSNSを活用した啓発(3回)<br>区役所内テレビモニターを活用した啓発(2回)<br>「拉致問題」映画上映会(1回)・拉致問題情報発信(1回) |                          |           |           |           |           |                   | 人権展において実施したアンケートでは、「人権問題への関心や意識を高めることに役立ちましたか」の問いに、「役立った56%」「どちらかと言えば役立った33%」の回答となり、肯定的な感想や意見が多くみられ、人権意識の高揚につながったと評価できる。また、区民全体を対象とした委員会開催では、昨年度実施した講演会より参加人数が増加した(対前年比125%) | 人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営                                            | 職員を対象とした人権問題研修実施(1回)<br>庁内情報誌で、人権問題情報発信(2回)<br>区民参加が主、事業での啓発(3回)<br>人権問題を考える「たし」と人権展」の企画(4回)<br>ホームページやSNSを活用した啓発(3回)<br>区役所内テレビモニターを活用した啓発(2回)<br>「拉致問題」の情報発信と啓発(2回)<br>大阪市人権啓発推進員による地域まちづくり実行委員会等研修の実施 |           |           |           |           |  | 8  |  |  |
| 9         | 天王寺区役所   | 「笑顔で2階」(観通マニュアル)の内容を理解し、実践することで、自己チェックシートによる振り返りで、ついでにしている割合が100%                                                                                                                              |                          |           |           |           |           |                   | 相手の立場になって考えるやさしさ思いやりを基本に、年齢・障がいの有無に関わらず、すべての区民に対応して、わかりやすい情報を伝え、意見を聴き現状を把握し、利用しやすいサービスを提供する行政としての責任を果たすことができたと考える                                                            | 「笑顔で2階」(観通マニュアル)の内容を理解し、実践することで、自己チェックシートによる振り返りで、ついでにしている割合が60%以上 |                                                                                                                                                                                                          |           |           |           |           |  | 9  |  |  |
| 10        | 浪速区役所    | LGBTの方への対応について研修実施<br>「だれもが理解しやすい文章や親しみやすいイラスト」を多用した印刷物等となっているかの点検<br>各課作成印刷物等の点検等の依頼                                                                                                          |                          |           |           |           |           |                   | LGBTなどの性的少数者の方々への対応等に關する理解度向上により、より幅広い市民対応ができる職員の養成に寄与して、また、だれもが理解しやすい印刷物等の作成の実現に寄与していること                                                                                    | 人権研修の実施                                                            | 人権研修(近年取り上げていないテーマ、障がい者・外国人・犯罪被害者等の目標・理解度テストにおいて、正答率100%の職員90%以上を目指す                                                                                                                                     |           |           |           |           |  | 10 |  |  |
| 令和元年度評価内容 |          |                                                                                                                                                                                                |                          |           |           |           |           |                   |                                                                                                                                                                              | 令和2年度策定内容                                                          |                                                                                                                                                                                                          |           |           |           |           |  |    |  |  |

| 区                     | プログラムの名称 | 取組み実績                                    | 実施により顕化できた人権の視点「100点」の項目 |       |     |     |      | 「人権の視点」から評価できるところ                                                                                                                                                     | プログラムの名称                                 | 取組み目標                                                                                                                                                                                                       | 実施により顕化できた人権の視点「100点」の項目 |       |     |     |      |    |
|-----------------------|----------|------------------------------------------|--------------------------|-------|-----|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------|-----|-----|------|----|
|                       |          |                                          | 伝える                      | 聴く・知る | 備える | 支える | つなげる |                                                                                                                                                                       |                                          |                                                                                                                                                                                                             | 伝える                      | 聴く・知る | 備える | 支える | つなげる |    |
| 11                    | 西淀川区役所   | 区役所利用満足度向上プログラム                          |                          |       |     |     |      | 年度当初に計画した行動目標を実行することにより、「伝える」「支える」「務める」の強化を図った。<br>住民情報窓口での満足度に関する設問において、肯定的な回答の割合が98%と高率であった。                                                                        | 区役所利用満足度向上プログラム                          | 来庁者の視点に立った、より区民満足度の高い窓口サービスと区役所環境の提供の実現<br>障がいのある方への必要な配慮、認知症に関する正しい知識、理解、対応を学ぶことで、職員の人権意識の向上と接遇力を向上                                                                                                        |                          |       |     |     |      |    |
| 12                    | 淀川区役所    | 淀川区役所職員全体で行うLGBTに配慮した取組                  | ○                        |       | ○   | ○   | ○    | LGBT啓発動画を職員に渡し周知し、LGBTについて知識を持つことで、LGBT当事者だけでなく、多様性を視野に入れた対応など、他分野での配慮にも応用できる。大阪市全体でのLGBT支援への取組も進んでいるので、大阪市外への浸透・拡大も期待できる                                             | 「あらゆる区民、多様性を受け入れるまち」の実現をめざして             | 区役所全職員を対象に人権に関する啓発（研修等）を実施<br>淀川区で作成するカラーチラシへのレイアウト・ロゴ表記の実施率を100%実現                                                                                                                                         | ○                        |       | ○   | ○   | ○    |    |
| 13                    | 東淀川区役所   | 「ユニバーサル仕様」により生まれ変わる！人に優しい庁内環境づくり         |                          |       |     |     | ○    | 職員と身体障がい者相談員等が協働して取組をすすめることで、改善計画が職員個人の感覚で策定されるのではなく、真に有効な改善計画となるように工夫して策定・実施することができた点                                                                                | わかりやすい庁舎案内                               | 来庁者の視点に立った、区役所庁舎内の案内表示の点検及び改善                                                                                                                                                                               | ○                        |       | ○   |     | ○    |    |
| 14                    | 東成区役所    | 信頼される区政運営の推進！～個人情報に係る事務処理誤り等発生件数ゼロを目指して～ |                          |       |     |     | ○    | 不適切事案の発生事案の情報共有や、職員個別にeラーニングを実施したことは、不適切事案の発生件数の減少につながり、職員意識の向上につながることが出来たと考えている。また、作成したeラーニングは、次年度以降も人権意識と新たに配属となる職員への初期研修としても活用できると考えており、発生件数抑制のための資料として評価できると考えている | 信頼される区政運営の推進！～個人情報に係る事務処理誤り等発生件数ゼロを目指して～ | 事例紹介（4回以上）、意識調査（1回）<br>（課長級以下全職員）<br>重要管理ポイント・遵守状況報告書（四半期ごと）<br>各職員に対してeラーニングを実施<br>「個人情報保護の適正な取扱いに関する職場研修」アンケートで知識の向上に役立ったとの回答、+27年約84%、+28年約86%、+29年約98%、+30年39.3%、令和元年100%と向上、異なる職員の理解度を高め、意識を定着させる取組を強化 |                          |       |     |     |      |    |
| 15                    | 生野区役所    | 「やさしいほごんご」からつながろう                        | ○                        | ○     | ○   | ○   |      | 障がいのある方への合理的配慮等を含むユニバーサルサービスやホスピタリティの観点から、職員一人ひとりが具体的にどのような市民対応、庁内表示等を行なうべきかについて、接遇研修を通じて全職員が同じ目的を共有し、取り組んでいる                                                         | 「やさしいほごんご」からつながろう                        | 職員を対象とした接遇研修実施（4回程度）<br>実際の窓口等に立ち入っての接遇指導、掲示物等の確認（前5回程度）<br>※上記についてはユニバーサルサービスに係る専門知識をもつ事業者の協力を得て実施                                                                                                         | ○                        | ○     | ○   | ○   |      |    |
| 16                    | 旭区役所     | 区民が利用しやすい区役所づくり                          |                          |       |     |     | ○    | 事務局から与える取組だけでなく、職員自らが率先して実施している取組（手話研修）が継続して行われていることは、人権に関する職員の意識が徐々に高まってきていると考えられる                                                                                   | 区民が利用しやすい区役所づくり                          | 職員への意識改革セミナー、接遇研修・人権問題研修を実施し、意識改革や認識の共有を図る<br>庁舎内の表示やレイアウトを常に見直しを行い、来庁される区民がわかりやすく迷わずに目的の窓口に行けるようにする                                                                                                        |                          |       |     | ○   | ○    |    |
| 17                    | 城東区役所    | 一歩進んだ区役所づくり                              |                          |       |     |     | ○    | 令和元年度においては区役所業務の格付けの「来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果が、☆（1つ星）（民間の窓口サービスの平均的なレベル）であった。来庁者へ民間レベルの丁寧な対応をすることができていると思われる                                                              | 一歩進んだ区役所づくり                              | 気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合80%以上（来庁者アンケート）<br>職員の市民対応の向上が感じられる区民80%以上（格付けアンケート）<br>高齢者の方への配慮ある取組を目指す                                                                                                             |                          |       |     | ○   | ○    | 17 |
| 18                    | 鶴見区役所    | すべての人にやさしい窓口サービスの強化                      |                          |       |     |     | ○    | 平成30年度より、窓口の案内表示について、わかりやすい案内表示に変更をして、令和元年度は、窓口案内の増設やアップデートへのほか、全体のフロア図の表記を多言語化した。それにより日本語が読めない方にも、やさしくわかりやすい案内表示となった。                                                | すべての人にやさしい窓口サービスの強化                      | 接遇研修の実施（全職員受講）<br>人権問題研修の実施（全職員受講）<br>庁舎案内の充実<br>担当窓口確認ツールの職員利用満足度 70%以上                                                                                                                                    |                          |       |     | ○   | ○    | 18 |
| 19                    | 河内野区役所   | 来庁者にわかりやすい窓口案内表示、窓口でのスムーズな応対によるサービスの向上   | ○                        | ○     |     |     |      | 来庁者満足度、来庁者アンケートで、窓口サービス格付け結果が高評価を得ることができた。また、音声案内を設置することで、来庁された目の不自由な方への応対の充実が図れた                                                                                     | 多言語対応アプリを使用できるようになる！                     | 窓口対応を行う主要な職員全員が多言語対応アプリを使用できるようにeラーニングの受講率100%とする                                                                                                                                                           | ○                        |       | ○   |     |      | 19 |
| 20                    | 住之江区役所   | 人権に配慮した研修・あいさポーターの育成及び庁舎内環境整備            |                          |       |     |     | ○    | 人権問題について、様々な面からアプローチすることで、窓口サービス等でのより適切な対応へとつながることができた                                                                                                                | 人権に配慮した研修・あいさポーターの育成及び庁舎内環境整備            | 庁舎案内表示や区役所レイアウトについて、区民の目線に立って整備されているか検討し改善<br>高齢者や障がい者等の現状を知り、区民の目線に立って業務を行える職員を育成                                                                                                                          |                          |       |     | ○   | ○    | ○  |
| 21                    | 住吉区役所    | 相手の立場に立った想像力を養おう！！                       |                          |       |     |     | ○    | 「相手の立場に立った想像力を養おう。」というプログラム名称の下、障がい者や高齢者の視点に立った所属内研修を実施し、職員の個人の力を高めることができた                                                                                            | 相手の立場に立った想像力を養おう...                      | 「区役所来庁者サービスの格付け結果」の☆2つ（評価点40点）以上の取得を目指す。<br>「住吉区市民意識調査」における「窓口サービス対応」等について、市民からの評価80%以上を目指す<br>区役所庁舎（ハーブ）の環境改善事例を各課1つ（合計8回）以上実施する。                                                                          |                          |       |     |     |      | ○  |
| 22                    | 東住吉区役所   | おもてなしプロジェクト                              |                          |       |     |     | ○    | 庁舎入口付近における「センサー付き音声案内機」の設置や保険年金窓口のカウンターの増設により、来庁者が快適に手続きを行えることができるようになり環境改善につながった                                                                                     | おもてなしプロジェクト                              | 「来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」の評価点について、平成30年度の評価（3.5点）を超えること（令和元年度評価点...3.5点）                                                                                                                                       |                          |       |     | ○   | ○    | ○  |
| 23                    | 平野区役所    | 笑顔が輝くまち ひらの                              |                          |       |     |     |      | 平野区が直面していることと地域防災に関するテーマを選ぶことにより、あらゆる社会的弱者の人権に対する意識の向上に繋がりがもって業務に取り組む姿勢に繋がっている。                                                                                       | 笑顔が輝くまち ひらの                              | 外国人居住者に関する認知・理解の情報共有<br>課長級以下の研修受講率100%<br>情報共有の機会の確保                                                                                                                                                       |                          |       |     | ○   | ○    | ○  |
| 24                    | 西成区役所    | 誰もが利用しやすい、快適と感じてもらえる区役所づくり               |                          |       |     |     | ○    | 窓口サービスの向上につながり、誰もが快適に区役所を利用することができる                                                                                                                                   | 誰もが利用しやすい、快適と感じてもらえる区役所づくり               | 「やさしい日本語」に関する研修を係長級以下対象に年1回実施し、職員の知識及び理解を深め、人権意識向上を強化                                                                                                                                                       |                          |       |     | ○   |      | ○  |
| 「人権の視点100点」の項目別、設定所属数 |          |                                          | 7                        | 9     | 17  | 15  | 4    | 13                                                                                                                                                                    | 「人権の視点100点」の項目別、設定所属数                    |                                                                                                                                                                                                             |                          | 7     | 9   | 19  | 5    | 18 |

## 「人権の視点！100！」実行プログラムの取組み（局・室）

大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～に基づき、各所属において毎年度、「人権の視点！100！」に基づき実行プログラムを策定・実施し、人権尊重の観点から、日常業務の改善・見直しに取組んでいます。  
 本表は、令和元年度のプログラム名称、取組み実績、6つの視点のうち強化できた項目及び評価できる点、また令和2年度のプログラム名称、取組み目標及び6つの視点のうち強化が期待される項目について各所属が評価・策定した内容の概略です。

|                       |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「人権の視点！100！」<br>6つの視点 | <p>【伝える(情報公開・広報)】わかりやすく、情報の得やすい市民にも届くよう、正確で適切に、情報をガラス張り(「聴く・知る(広聴)」)に幅広、市民から意見・批判・提案を聴くさまざまな機会や場を創る、現状を把握する、市民の思いを市政に活かす</p> <p>【備える(環境整備)】ソフト・ハードと両方ともが参加しやすい環境づくり</p> | <p>【支える(行政サービス)】サービスを利用しやすい、市民と市民がつながる、市民と行政がつながる</p> <p>【つなげる(協働)】市民と市民がつながる、市民と行政がつながる</p> <p>【移る(事業者としての責任)】本市が事業者として人権の観点から責任を果たす</p> |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 令和元年度評価内容 |          |                                 |                           |       |     |     |      |                   |                                                                                                                                         | 令和2年度策定内容                                       |                                                                                                                                                                                                                       |       |     |     |      |   |   |    |    |
|-----------|----------|---------------------------------|---------------------------|-------|-----|-----|------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-----|------|---|---|----|----|
| 局・室       | プログラムの名称 | 取組み実績                           | 実施により強化できた「人権の視点（100）」の項目 |       |     |     |      | 「人権の視点」から評価できるところ | プログラムの名称                                                                                                                                | 取組み目標                                           | 実施により強化できた「人権の視点（100）」の項目                                                                                                                                                                                             |       |     |     |      |   |   |    |    |
|           |          |                                 | 伝える                       | 聴く・知る | 備える | 支える | つなげる |                   |                                                                                                                                         |                                                 | 伝える                                                                                                                                                                                                                   | 聴く・知る | 備える | 支える | つなげる |   |   |    |    |
| 1         | 副首都推進局   | 人権尊重の視点をより踏まえた市民の理解促進への取組み      | ○                         |       |     |     |      | ○                 | 人権問題全般に対して、昨年に引き続き「伝える」意識の強化という側面から各部署活動を実施し、職員の意識向上につなげた。個人情報保護の取組みについて、昨年に引き続き各部署を実施し、令和元年度の個人情報流出事案は発生しなかった。                         | 人権尊重の視点をより踏まえた市民の理解促進への取組み                      | ・四半期ごとに総務担当から所属職員に対し周知啓発を実施<br>・所属全職員を対象とした研修を実施                                                                                                                                                                      | ○     |     |     |      |   | ○ | 1  |    |
| 2         | ICT戦略室   | 人権の視点からの情報発信・対応                 | ○                         |       |     |     |      |                   | 既存マニュアルを紹介するだけでなく、毎回、テーマを設定し、ポイントを選び、簡潔かつ具体的に留意すべき点を伝えた。所属個人人権問題について、社会モデルの視点獲得を目的の1つとした。                                               | 人権の視点によるICT活用                                   | ICT活用においてどのような課題が存在するか、人権の視点を持った対応のポイントを紹介する。<br>紹介した内容をチームサイトへ蓄積する。                                                                                                                                                  |       |     |     |      | ○ | ○ | 2  |    |
| 3         | 市政改革室    | LGBTなどの性的少数者への理解の促進             |                           |       |     |     |      | ○                 | 「にし人権展」へ参加により現場の取組を把握することで、行政としての役割や課題について意識の向上を図ることができた。LGBTなどの性的少数者に対して、適切に対応できると回答した職員の割合が目標を上回ることができた。                              | 本市に在住する外国籍住民の、行政からの情報発信や行政サービスの提供に関する人権課題の理解の促進 | ・本市に在住の外国籍住民が抱える行政サービス提供上の問題と、本市取組について「理解できた」とする職員の割合を30%以上とする。（ほぼ理解できた）と合わせて100%                                                                                                                                     |       |     |     |      |   | ○ | 3  |    |
| 4         | 政策企画室    | 広聴マインドと施策反映について                 | ○                         | ○     |     |     |      |                   | 広聴マインドを醸成することで「聴く」「知る」ことを強化し、市民の方々からの意見・要望への適切な対応や、事業の改善等につなげていく意識が向上した。                                                                | 個人の権利を守るための個人情報の適切な取扱いの徹底について                   | 個人情報の適切な取扱いについて、テレワーク時のチェックシートの作成、運用、検証、メール添付を添付する意識啓発資料の発行、また、プリンタ設置のスピードチェックを目標としてセキュリティポリシーで設定の徹底や残査状況の確認・検証及び研修の実施                                                                                                | ○     |     |     |      |   | ○ | 4  |    |
| 5         | 危機管理室    | わかりやすい水害ハザードマップ作成               | ○                         |       |     |     |      |                   | よりわかりやすい水害ハザードマップとなるよう検討を行い、見直しにかけたデータの作成を行った。                                                                                          | 災害からの避難に関する啓発情報の多言語化                            | ・災害からの避難に関する情報を多言語化し、大阪市ホームページに掲載する                                                                                                                                                                                   | ○     |     |     |      |   |   | 5  |    |
| 6         | 経済戦略局    | LGBTなどの性的少数者に配慮した具体的な取組みの実現     |                           |       |     | ○   |      | ○                 | 多数の市民等が参加するイベント等での取組みであるため、取組み内容が直接市民に伝わったと考えられる。今後も市民にわかるような取組みを継続すべきである。                                                              | LGBTなどの性的少数者に配慮した具体的な取組みの実現                     | ・本市実施の事業やイベント等で使用する係票類（利用者からの申込書類やアンケート用紙など）において、不要な性別記載欄の削除・見直し                                                                                                                                                      |       |     |     |      | ○ | ○ | 6  |    |
| 7         | 総務局      | 人権の視点からの情報発信・対応                 | ○                         |       |     |     |      |                   | 既存マニュアルを紹介するだけでなく、毎回、テーマを設定し、ポイントを選び、簡潔かつ具体的に留意すべき点を伝えた。所属個人人権問題について、社会モデルの視点獲得を目的の1つとした。                                               | 身近な人権課題について考え、行動できるようにレベルアップを図ろう！               | 人権課題について具体的な現状や留意すべきポイント等を紹介する。(4回)<br>紹介した内容をチームサイトへ蓄積し、アーカイブを作成する。                                                                                                                                                  |       | ○   |     |      | ○ | ○ | 7  |    |
| 8         | 人事室      | 人権の視点からの情報発信・対応                 | ○                         |       |     |     |      |                   | 既存マニュアルを紹介するだけでなく、毎回、テーマを設定し、ポイントを選び、簡潔かつ具体的に留意すべき点を伝えた。所属個人人権問題について、社会モデルの視点獲得を目的の1つとした。                                               | 身近な人権課題について考え、行動できるようにレベルアップを図ろう！               | 人権課題について具体的な現状や留意すべきポイント等を紹介する。(4回)<br>紹介した内容をチームサイトへ蓄積し、アーカイブを作成する。                                                                                                                                                  |       | ○   |     |      |   | ○ | 8  |    |
| 9         | 都市交通局    | LGBTなどの性的少数者への理解の促進             |                           |       |     | ○   |      | ○                 | 実行プログラムを通して人権について考える機会が増えたことや、様々な人権問題に対する研修の実施により、一定の効果があったと思われる。                                                                       | 多様な立場を尊重した働き方改革                                 | 都市交通局の係長級以下の職員を「退職派遣職員を除く。」を対象に研修を行う。<br>都市交通局の全職員（退職派遣職員を除く。）に対して、様々な取組み等について情報等の周知を行う。(年4回以上)                                                                                                                       |       |     |     |      |   |   | ○  | 9  |
| 10        | 市民局      | 職員の人権尊重の意識向上～市民から信頼される行政運営のために～ | ○                         | ○     | ○   | ○   | ○    | ○                 | 3回の実施・事業にどう「人権の視点！100！」の取組みを活かしたのか、課題や問題は何かについて考えることにより、改めて人権尊重の視点から施策・事業を考えるきっかけとなった。人権行政が特定の施策分野にかかるとはならず、すべての行政運営にかかるとのことの共通認識が図られた。 | 職員の人権尊重の意識向上～市民から信頼される行政運営のために～                 | 7月～9月については、人権企画課が主導し、メール配信などの手法を用いて、司和問題(部落差別)をはじめとした様々な人権課題や人権行政推進計画(人権ナビゲーション)についての情報を発信し、市民局職員への情報共有を図る。<br>10月～12月には、「どんな業務にも「人権」はある」をテーマに、各担当においてそれぞれの業務にかかると「人権」についての考察と情報共有を回り、1月にアンケートやe-フォーラムを実施し浸透度や理解度を測る。 | ○     | ○   | ○   | ○    | ○ | ○ | ○  | 10 |
| 11        | 財政局      | 財政局人権啓発研修                       |                           |       |     |     |      | ○                 | アンケートにて「研修主旨を理解できた」と回答した職員の割合は39%<br>アンケートにて「人権の意識が向上した」と回答した職員の割合は84.7%となり、平成30年度(82.4%)に引き続き、3割を超えた。                                  | 財政局人権啓発研修                                       | ・各職場において、職場実態に応じた研修テーマを設定し、1回以上研修を実施                                                                                                                                                                                  |       |     |     |      |   | ○ | 11 |    |

| 令和元年度評価内容              |          |                                                              |                                                                                                                                             |       |     |       |      |                   |                                                                                                                                      |                                                            | 令和2年度策定内容                                                                                                                |       |     |       |      |     |   |    |    |  |  |
|------------------------|----------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|-------|------|-----|---|----|----|--|--|
| 局・室                    | プログラムの名称 | 取組み実績                                                        | 実施により顕化できた「人権の視点！100！」の項目                                                                                                                   |       |     |       |      | 「人権の視点」から評価できるところ | プログラムの名称                                                                                                                             | 取組み目標                                                      | 実施により顕化できた「人権の視点！100！」の項目                                                                                                |       |     |       |      |     |   |    |    |  |  |
|                        |          |                                                              | 伝える                                                                                                                                         | 聴く・知る | 伝える | 聴く・知る | つなげる |                   |                                                                                                                                      |                                                            | 伝える                                                                                                                      | 聴く・知る | 伝える | 聴く・知る | つなげる | 伝える |   |    |    |  |  |
| 12                     | 契約管財局    | 職員一人ひとりがLGBTなどの性的少数者に対する理解を深め、状況に応じて適切な言動や行動をとることができる職場環境の構築 |                                                                                                                                             |       |     |       | ○    |                   | 職員一人ひとりがLGBTなどの性的少数者への理解を深めることにより、自分の周囲にも関わる身近な問題であるという当事者意識を醸成し、職員や市民に配慮し適切に対応する基礎を学ぶことができた                                         | LGBTなどの性的少数者に対する理解の推進                                      | ・局内研修の対象者95%以上参加<br>・局内研修における受講者アンケートにおいて、「LGBTなどの性的少数者に対し、止し理解し、適切に対応することができる(ほぼできる)」と回答した職員の割合90%以上                    |       |     |       | ○    |     |   | ○  | 12 |  |  |
| 13                     | 都市計画局    | 市民の方々にわかりやすく心の通うサービスをめざして                                    |                                                                                                                                             | ○     |     | ○     | ○    |                   | 実行プログラムについては、概ね当初計画通りに実施した。所属研修として、局内職員の要望の多かったLGBTに関する研修の企画・実施においては、複数回に分けて実施することにより、受講しやすい環境を作ることができ、職員の人権に対する知識と意識の向上に寄与できたと考えられる | 市民の方々にわかりやすく心の通うサービスをめざして                                  | ・局内職員を抽出し、対応結果及び意識向上についてのアンケートを実施<br>匿名欄の記載対応実施職員が抽出職員全体の50%以上をめざす                                                       | ○     |     |       | ○    |     |   |    | 13 |  |  |
| 14                     | 福祉局      | 市民理解を得るために「伝える」表現の工夫                                         |                                                                                                                                             | ○     | ○   |       | ○    |                   | 当局の事業者、障がい者や高齢者、社会的・経済的弱者をはじめとする全ての市民が安全に安心して生活するためには、いずれも欠くことのできないものばかりであり、その内容について分かりやすく伝える工夫・意識向上を図れたことは、「人権の視点」からも評価できるものである     | 市民理解を得るために「伝える」表現の工夫                                       | ・これまでにも市民に対して、各種媒体を用いた情報提供を行ってきたが、さらに市民にサービスの目的や内容をより理解・納得してもらえるよう、利用者の声を反映するなど、より効果的なものとなるよう改善予定                        | ○     | ○   |       | ○    |     |   |    | 14 |  |  |
| 15                     | 健康局      | 個人情報保護の徹底及び強化                                                | ・重要管理ポイントの確認を各課へ依頼<br>・プリンタ設置帳票数は目標としたが未達成                                                                                                  |       |     |       |      | ○                 | 職員の意識向上の結果、プリンタ設置帳票系に起因する個人情報等漏えい事故は発生せず、今年度は個人情報の漏えい事故が昨年度より減少した                                                                    | ウェブアクセスセキュリティの意識向上                                         | ・昨年度に投稿されたホームページの評価ポイント数を上回る                                                                                             | ○     |     |       |      |     |   |    | 15 |  |  |
| 16                     | こども青少年局  | 個々の人権を守るための個人情報の適切な管理                                        | ・個人情報の適正な取扱いに関する全職場研修<br>・重要管理ポイントの再点検                                                                                                      |       |     |       |      | ○                 | 個々の人権を守るためには、重要管理ポイントに示した事務の取扱いをすることの必要性について、周知することができた                                                                              | 個々の人権を守るための個人情報の適切な管理                                      | ・個人情報の適正な取扱いに関する全職場研修<br>・重要管理ポイントの再点検                                                                                   |       |     |       |      |     |   | ○  | 16 |  |  |
| 17                     | 環境局      | ①同和問題に関する知識・理解を深めよう<br>②高齢者の方々の特性を理解したうえで、行動につなげよう           | ・職員研修の実施(全職員2回受講)<br>・ニュースレターでの情報記事等の掲載(年4回発行)                                                                                              |       |     |       | ○    | ○                 | ・司和問題や高齢者の特性について、理解を深めるため、ニュースレターへ情報記事を掲載した(年4回)<br>・司和問題や高齢者の特性について職員理解を深め、意識向上に努めるため職員研修を行った                                       | ①同和問題について学び、考え、より人権意識の高い職場をづくり<br>②誰もが暮らしやすい社会に向けて取り組んでいこう | ・職員研修の実施(全職員2回受講)<br>・ニュースレターでの情報記事等の掲載(年5回発行)                                                                           |       |     |       |      | ○   |   | ○  | 17 |  |  |
| 18                     | 都市整備局    | お互いの人権を尊重したコミュニケーションの実践                                      | ・局内人権問題研修受講率:96.2%<br>・理解を深め、より実践的な活用を目指していたため、「職場」、「家庭」、「日常生活」それぞれで応用できそうだと答えた職員数は、2項目平均:72.1%                                             | ○     | ○   |       | ○    |                   | 相手の立場に立ったコミュニケーションについて、これまで学んできた研修をふまえて、今年度はアサーション(自己表現を適切にコミュニケーションについて学んだことにより相手も自分も傷つけない)コミュニケーションの実践的な方法について学ぶことができた             | 様々なハラスメントを学び、お互いの人権を尊重しよう                                  | ・局内人権問題研修の受講率100%<br>・研修終了後のアンケートにて、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上                                                             | ○     | ○   |       | ○    |     |   |    | 18 |  |  |
| 19                     | 建設局      | 今、どんな人権問題があるの？                                               | ・全職員を対象とし司和問題、あ・さ・ぼ・運動をテーマに研修実施(受講率98%)                                                                                                     |       |     |       |      | ○                 | 人権課題について認識し理解を深めることができた                                                                                                              | 人権問題について知ろう                                                | ・さまざまな人権問題について、理解を深め人権意識の向上を図るため、全職員を対象とした研修をテーマを決めて実施<br>・研修後はアンケート結果を分析して効果を測定する                                       |       |     |       |      | ○   |   |    | 19 |  |  |
| 20                     | 港湾局      | 港湾局 服務規律・コンプライアンス研修                                          | ・研修実施後のアンケート結果より、職員の理解度の向上を確認<br>【服務規律について】<br>「理解できた」⇒74.9%<br>「どちらかといえば理解できた」⇒26%<br>【コンプライアンスについて】<br>「理解できた」⇒77%<br>「どちらかといえば理解できた」⇒23% |       |     |       |      | ○                 | 管理者層の職員が、部下職員を適切に監督し日々高い意識を持って業務を遂行するためのきっかけづくりとして、本研修は大きな役割を果たしている                                                                  | 港湾局 服務規律・コンプライアンス研修                                        | ・令和元年度の「港湾局 服務規律・コンプライアンス研修」においては、「研修内容を理解できたかどうか」というアンケート項目において「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と答えた職員が合わせて100%と、目標を達成、次年度以降もこの数値を保持 |       |     |       |      |     | ○ |    | 20 |  |  |
| 21                     | 会計室      | 市民目録による適正な会計事務                                               | ・財務会計システムのデータを利用し、公金支出情報の公表(月1回)<br>・個人情報取扱事務の定期点検(年4回)<br>・個人情報保護に関する研修(令和元年11月、係長級以下全職員対象)                                                | ○     |     |       |      | ○                 | 個人情報は人権尊重の観点からも適正管理する必要があることから、今回の取り組みは人権尊重の観点からも一定評価できる                                                                             | 市民目録による適正な会計事務                                             | ・財務会計システムのデータを利用した公金支出情報の公表(月1回)<br>・個人情報保護に関する研修(年1回)                                                                   | ○     |     |       |      |     |   |    | 21 |  |  |
| 22                     | 消防局      | 人権を広く理解しよう！                                                  | 研修資料等のポータルアップにより人権について周知、また、LGBT、同和問題等の人権研修を実施(受講率38%)。                                                                                     | ○     |     |       | ○    | ○                 | 庁内ポータル等を活用し、情報発信することにより、組織全体として理解度が向上し、また、司和問題についてはより多くの職員が理解し、「聴く・知る」の項目についてはより評価できる結果となった                                          | 様々な人権問題を知ろう！                                               | LGBTや同和問題等、様々な人権問題について定期的に紹介する。                                                                                          | ○     |     |       | ○    |     |   |    | 22 |  |  |
| 23                     | 水道局      | LGBTへの理解の促進<br>～性的マイノリティの現状と理解を深めるために～                       | 係長級以下の職員が研修を受講する割合目標(100%)に対し、3年間100%                                                                                                       | ○     |     |       | ○    | ○                 | 外部講師による体験型を交えた研修は非常に理解しやすかったとの意見が多かった。ほとんどの受講者に対し、「LGBT」に関して止し理解するための効果があったと考える                                                      | 犯罪被害者等への支援                                                 | ・係長級以下の職員が研修を受講する割合(100%)                                                                                                |       |     |       |      |     | ○ | ○  | 23 |  |  |
| 24                     | 教育委員会事務局 | 「多文化共生社会」に対する知識の拡充について                                       | ・所属人権研修での多文化共生の実施<br>・知識の拡充と応用力の向上を図るためのeラーニング研修を実施                                                                                         |       |     |       |      | ○                 | 多文化共生に対する知識と対応について学ぶことで、知識の拡充に努めた                                                                                                    | 誰にでもやさしい情報発信(案内図・案内表示の拡充)                                  | 3階フロアすべての案内図・案内表示の更新・拡充                                                                                                  |       |     |       |      | ○   |   |    | 24 |  |  |
| 25                     | 行政委員会事務局 | LGBTの理解の定着                                                   | 全職員対象の研修実施<br>1回実施-全職員40名中4名が受講                                                                                                             |       |     |       |      | ○                 | 理解定着に向け継続して取り組んでおり、特に今年度は具体的な行動事例を学ぶことでより身近な問題として捉えることができるよう工夫している。人権尊重の観点から、LGBTなどの性的少数者が抱える人権課題の理解を深めることは非常に重要であり、評価できると考える        | LGBTの理解の定着                                                 | ・全職員を対象とした研修の実施(受講者数)                                                                                                    |       |     |       |      | ○   |   |    | 25 |  |  |
| 26                     | 市会事務局    | だれもが安心できる議会環境づくりをしよう！                                        | ・人権研修終了後に「人権意識が高まった」と回答した職員の割合100%<br>・経歴や高齢者の方々に、サポートが必要となる部分について、職員間で共有することができた                                                           | ○     | ○   |       |      | ○                 | 職員の満足度は高く、研修後の意見でも「市職員としての使命を改めて認識することができた」「疑似体験を通じて、いじめや人権の立場になって考えることの大切さがわかった」といった意見があり、職員の人権意識が高まった                              | だれもが安心できる議会環境づくりをしよう！                                      | ・人権研修終了後のアンケートで「人権意識が高まった」と回答する職員の割合:80%<br>・疑似体験を行い、気づいた点についての改善                                                        | ○     | ○   |       | ○    |     |   |    | 26 |  |  |
| 「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数 |          |                                                              | 11                                                                                                                                          | 7     | 7   | 9     | 2    | 15                |                                                                                                                                      | 「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数                                     |                                                                                                                          |       | 9   | 8     | 7    | 12  | 2 | 16 |    |  |  |