

## 「人権の視点！100！」実行プログラムの取組み（区役所）

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、平成30年度の実行プログラム名称、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、また平成31年度の実行プログラム名称、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！」 6つの視点	【伝える(情報公開・広報)】	わかりやすく、情報の得にくい市民にも届くように、正確に・適切に、情報をガラス張りに	【支える(行政サービス)】	サービスを利用しやすくする
	【聴く・知る(広聴)】	幅広い市民から意見・批判・提案を聴く、さまざまな機会や場をとらえる、現状を把握する、市民の思いを市政に活かす		【つながる(協働)】
	【備える(環境整備)】	ソフト・ハードともにだれもが参加しやすい環境づくり	【務める(事業者としての責任)】	本市が事業者として人権にかかわり責任を果たす

区	プログラムの名称	取組み実績	平成30年度評価内容					「人権の視点」から評価できる点	プログラムの名称	取組み目標	平成31年度策定内容						
			実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目								実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目						
			伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる					務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる
1	北区役所	すべての人が利用しやすい区役所づくり			○			人権研修においてLGBTの当事者を講師として招いたが、具体的な内容や実体験を聞くことができ、身近なこととして学ぶことにより、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、より質が良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	都島区役所	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		○		○		研修にユニバーサルサービスの観点を取り入れたことにより障がいをお持ちの方や、高齢者、LGBTの方への対応について共通の認識ができた	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	・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提供					○		2
3	福島区役所	福島区役所人権啓発ポスターの制作	○					職員・市民への人権意識啓発につながる点が評価できる	福島区役所人権啓発ポスターの制作	・期間内に区独自の人権啓発ポスターの1デザイン以上制作	○						3
4	此花区役所	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点作り				○	○	庁舎環境の改善にかかる取り組みでは、各担当課の意見取り入れつつ、課題の抽出及び実施必要性等の検証ができた 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LGBT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 区民からの苦情の減少、および人権研修の実施 ・快適に利用できる区役所づくりの取組 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 ・区民目線に立った「気付き」による、快適な区役所づくり			○	○		○	4
5	中央区役所	共生社会の実現に向けた、きめ細やかな市民サービスの提供		○	○	○		障がい理由とする差別解消に向けて、本市職員としての取組みの重要性を認識し、自らの業務における「合理的配慮」について確認させることができた	職員一人ひとりが多様性を受け入れ、適切に対応できる環境づくり	・職員へのアンケートで、「多様性を受け入れることや、どのように対応していくべきか」について理解が深まった」と回答した割合：80%以上 ・区役所ホームページ等での「やさしい日本語」による情報提供の実施			○	○		○	5
6	西区役所	LGBTの方々への適切な対応等市民サービス向上				○	○	「市民サービス向上研修」を実施し、LGBTの方々への気持ちの一層の理解及びLGBTに対する正しい知識を習得したことにより、市民誰もが行政サービスを利用しやすくなり、社会へ参加しやすくなること、行政としての事業者責任を果たすことに繋がった	「2019第35回にし人権展」参加による人権意識向上	・西区職員の「2019第35回にし人権展」参加により、人権意識の向上を図り、人権課題についての正しい認識を深め、「ニア・イズ・ベター」を実践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		○	○			ニーズを的確に把握し、相手の立場に立って対応する、といった「人権尊重の視点」を踏まえ、ユニバーサル接遇研修の中で実技研修を実施し、職員の聴覚障がい者に対する対応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、すべての市民・区民、来庁者に対し親切・丁寧に対応することを目的としたユニバーサル接遇研修(わかりやすい日本語研修)を全職員対象に実施 ・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	○				○	区民意識調査での「人権が尊重されているまちだと思う」と回答した割合及び人権展において実施した職員アンケートでの研修を受けて大阪市の人権行政について「理解できた」、「おおむね理解できた」と回答した割合のいずれも目標を上回る結果であったことから、人権意識の高揚につながったと評価できる	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) ・庁内情報誌で、人権問題啓発情報発信(3回) ・区民参加が多い事業での啓発(3回) ・人権問題を考える機会として「にし人権展」へ参加(1回) ・ホームページやSNSを活用した啓発(4回) ・区役所内テレビモニターを活用した啓発(3回) ・拉致問題の情報発信と啓発(2回)	○				○	8	
9	天王寺区役所	「天王寺まごころ宣言」に基づいた相手の立場になって考え、まごころを込めた丁寧な対応の実施	○	○		○		相手の立場になって考えるやさしさと思いやりを基本に、高齢者や障がいのある人を問わず、すべての来庁者に対応し、信頼と安心感を持っていただけるよう取り組んでいること	「天王寺まごころ宣言」に基づいた相手の立場になって考え、まごころを込めた丁寧な対応の実施	・「笑顔で〇隊」(接遇マニュアル)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、○(できている)の割合が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 ・すべての方にとってわかりやすい庁舎案内表示の推進	○	○	○	○		目標設定と実績を比較することにより、課題が見えてくる点について継続的取組につなげられること	・LGBTの方への対応について研修実施 ・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	＜LGBT研修の目標＞ ・研修受講率100%・・・職員の知識定着・配慮行動喚起 ＜だれもがわかりやすい印刷物等の作成総点検＞ ・各課作成印刷物等の点検・改善の実施	○	○	○	○		○	10

		平成30年度評価内容						平成31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る「人権の視点！100！」の項目						
			伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる				務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める
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 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97%台～99%台と高率であった	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 ・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の向上							11
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						認知度は進んでいるが、理解度はまだまだであるLGBTへの知識を持つことで、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	淀川区役所職員全体で行うLGBTに配慮した取組	・淀川区で作成するカラーチラシへのレインボーロゴ表記の実施率を100%実現							12
13	東淀川区役所	ユニバーサルサービス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みをすすめることで、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	ユニバーサルサービスにより生まれ変わる！人に優しい庁内環境づくり	・障がい者が、今までより快適に利用できる環境の整備							13
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～						不適切事案の発生件数が高止まりする中で、職員個別にeラーニングを実施したことは、より意識の向上につなげ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、次年度以降も人事異動などで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、今年度は結果に直結していないものの発生件数の抑止のために新たな手法を導入したことは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)(課長級以下全職員) ・重要管理ポイント遵守状況報告(四半期ごと) ・各職員に対して、eラーニングを実施 ・「個人情報の適正な取扱いに関する職場研修」での「知識の向上に役立った」との回答: 平27年:約84%、平28年:約86%、平29年:約98%、平30年:99.3%と向上。更なる職員の理解度を高め、意識を定着させる取組みを強化							14
15	生野区役所	いくのスマイル宣言 -接遇マナー向上プロジェクト-						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・庁内表示等を心がけるべきかについて、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	「やさしいにほんご」からつながろう	・新規採用者・転入者の接遇研修実施(4回程度) ・実際の窓口等に立ち入った接遇指導、掲示物等の確認(6回程度) ※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							15
16	旭区役所	区民が利用しやすい区役所づくり						取り組み内容や研修のテーマを選定する際に、身近な日常業務に関連する内容とすることにより、受講者の関心が高まり、より効果があったものと考えられる	区民が利用しやすい区役所づくり	・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 ・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窓口に行けるように改善							16
17	城東区役所	一歩進んだ区役所づくり						平成30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) ・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)							17
18	鶴見区役所	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化						窓口の案内表示について、背景を暗く、文字を白抜きとして色弱の方にも見やすいものにできた。また、文字が大きくなったことで離れた場所からも見やすくなった。これまでの課名を中心とした案内表示を、来庁者の視点に立って業務内容を中心とした内容に変更したことで、わかりやすい案内表示になった	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	・接遇研修の実施(全職員受講) ・人権問題研修の実施(全職員受講) ・庁舎案内の充実 ・担当窓口確認ツールの職員利用満足度 70%以上							18
19	阿倍野区役所	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対応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、耳マークを各担当窓口へ掲示することで、来庁された耳の不自由な方への対応の充実が図れた	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対応によるサービスの向上	・全ての来庁者が目的の窓口までスムーズに行っていたらよい、窓口案内表示の設置場所を変更するなどわかりやすく改善							19
20	住之江区役所	人権に配慮した研修・認知症サポーターの育成及び庁舎内環境整備						庁舎内の環境整備といったハード面だけでなく、各種研修といったソフト面からも「人権尊重の視点」に立った取り組みを行えた	人権に配慮した研修・あいサ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 ・LGBT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							20
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！！	・「来庁者サービス格付け」☆2以上の取得。 ・「区民意識調査」で、「窓口サービス対応」について、肯定的な意見の割合が60%以上、相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う割合が80%以上の評価 ・庁舎(ハード面)の環境改善事例を各課1つ(合計8個)以上実践							21
22	東住吉区役所	おもてなしプロジェクト						窓口案内及び各窓口フロアマネージャーが一丸となって、来庁者一人一人の状況に応じた案内をし、快適に手続きを完了していただけるよう尽力した点	おもてなしプロジェクト	・来庁者等に対するサービスの格付け評価点について、平成30年度の評価(3.6点)を超えること							22
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どもの貧困に関するテーマを選ぶことにより、全職員に対する意識の向上に繋がり、直接的・間接的に意識し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	・こどもの人権や貧困対策の現状についての研修・情報共有 課長級以下の研修受講率100% 情報共有の機会の確保							23
24	西成区役所	誰もが利用しやすく、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	誰もが利用しやすく、快適と感じてもらえる区役所づくり	・LGBT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							24
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			9	9	15	13	2	14	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			6	9	18	14	2	13

# 「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、平成30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、また平成31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！」 6つの視点	【伝える（情報公開・広報）】 わかりやすく、情報の得にくい市民にも届くように、正確に・適切に、情報をガラス張りに 【聴く・知る（広聴）】 幅広い市民から意見・批判・提案を聴く、さまざまな機会や場をとらえる、現状を把握する、市民の思いを市政に活かす 【備える（環境整備）】 ソフト・ハードともにだれもが参加しやすい環境づくり	【支える（行政サービス）】 サービスを利用しやすくする 【つながる（協働）】 市民と市民がつながる、市民と行政がつながる 【務める（事業者としての責任）】 本市が事業者として人権にかかわり責任を果たす
-----------------------	---	--

		平成30年度評価内容						平成31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						プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目								
			伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める			伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める			
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、「伝える」意識の強化という側面から各啓発活動を実施し、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、昨年に引き続き啓発を実施し、平成30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 ・所属全職員を対象とした研修を実施	○					○	1	
2	ICT戦略室	今、どんな人権問題があるの？						○	職員として知っておくべき人権問題の基本について、数テーマではあるが、学ぶことができた。また、平成29年度の研修時アンケートにおいて、最も回答数が多かった「子どもの人権」をテーマに外部講師による研修を行い、職員の知識向上、意識醸成を図った	人権の視点からの情報発信・対応	・人権の視点を持った情報発信や対応のポイントの紹介 ・紹介した内容のチームサイトへの蓄積	○						2	
3	市政改革室	LGBTなどの性的少数者への理解の促進						○	・研修や情報発信を通じてLGBTに関する基礎知識に加え、民間や行政の取組を紹介し、職員として多様性を受容する意識や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	LGBTなどの性的少数者への理解の促進	・LGBTをはじめとする人権課題に関して、情報等の周知や研修を実施						○	3	
4	政策企画室	「わかる」「伝わる」情報発信のために	○	○	○				本市のホームページを例題に、ウェブ表示が抱える課題等を把握しつつ、職員のウェブアクセシビリティに関する認識を更に深めることができた	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・要望へのより適切な対応や、事業の改善等につなげていく意識を高める機会創出		○					4	
5	危機管理室	HPでの防災関連情報発信	○		○				作成した家具等転倒防止啓発リーフレットについて、各所での積極的な配布により、幅広い方々に対して対策の重要性を伝えることが出来た	わかりやすい水害ハザードマップ作成	・水害ハザードマップの見直しを行い、公表	○						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践						○	多数の市民等が利用する施設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践	・市民等利用施設において指定管理者が使用する帳票類（利用者からの提出書類など）において、 unnecessary 性別記載欄の削除・見直し ・本市実施の事業やイベント等で使用する帳票類（利用者からの申込書類やアンケート用紙など）において、 unnecessary 性別記載欄の削除・見直し					○		○	6
7	総務局	今、どんな人権問題があるの？						○	職員として知っておくべき人権問題の基本について、数テーマではあるが、学ぶことができた。また、平成29年度の研修時アンケートにおいて、最も回答数が多かった「子どもの人権」をテーマに外部講師による研修を行い、職員の知識向上、意識醸成を図った	人権の視点からの情報発信・対応	・人権の視点を持った情報発信や対応のポイントの紹介 ・紹介した内容のチームサイトへの蓄積	○						7	
8	人事室	今、どんな人権問題があるの？						○	職員として知っておくべき人権問題の基本について、数テーマではあるが、学ぶことができた。また、平成29年度の研修時アンケートにおいて、最も回答数が多かった「子どもの人権」をテーマに外部講師による研修を行い、職員の知識向上、意識醸成を図った	人権の視点からの情報発信・対応	・人権の視点を持った情報発信や対応のポイントの紹介 ・紹介した内容のチームサイトへの蓄積	○						8	
9	都市交通局	市民の立場になった「市民にわかりやすい・見やすい」情報発信の推進	○					○	・係員対象の人権研修を実施 ・人権の視点からの情報発信の手引き、大阪市ウェブアクセシビリティガイドラインの周知 ・チームサイトに掲載し、所属内全体でガイドライン等を共有	LGBTなどの性的少数者への理解の促進	・都市交通局の係長級以下の職員を（退職派遣職員を除く）を対象に研修実施 ・都市交通局の全職員（退職派遣職員を除く。）に対して、本市以外での取組み等について情報等の周知（年4回以上）				○		○	9	
10	市民局	LGBTなどの性的少数者に関する市民局職員の認知度・理解度の向上	○	○		○		○	・LGBT等の性的少数者の方への適切な対応について、各担当内で学習・意見交換することにより、より主体的な取組につながった。 ・当事者へのインタビューに基づき、情報を実際にどのように受信するのかを直接体験することで、実行性のある改善取組につながった。	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～	人権課題及び人権行政推進計画（人権ナビゲーション）にかかるe-ラーニングを実施し、理解度を測定	○	○	○	○	○	○	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99% ・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82.4%となり、平成29年度（80.5%）に引き続き、8割を超えた	財政局人権啓発研修	・各職場において、1回以上研修を実施						○	11	

