

「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、令和4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5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
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

令和4年度評価内容							令和5年度策定内容										
区役所	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」から評価できる点	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
北区役所	すべての人が利用しやすい区役所づくり	研修を通じ、職員の人権意識と接客力の向上を図ることができた。			○			LGBTQに関する研修のなかで、自身の過去の経験や知識、価値観、信念をベースに認知や判断を自動的に行ってしまふことに気付き、認識を改めることができた。	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認識することにより、より質がよく区民満足度の高い窓口サービスと区役所環境の提供を実現する。				○			○
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	ユニバーサルサービスの観点を取り入れた接客研修を全職員に実施し、視覚障がいや、聴覚障がい者等、障がいの種類に応じた対応方法を研修に取り入れたことで、ユニバーサルサービスの必要性を認識することができた。					○	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	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を提供する							○
福島区役所	すべての人にやさしいお客様サービスの向上	全職員を対象(希望者)に、外国人住民に対するユニバーサルサービス研修を実施した。	○	○			○	研修に外国人住民へのサービスの観点を取り入れ、職員の意識向上を図れている。	すべての人にやさしいお客様サービスの向上	全職員を対象に、人権の意識を取り入れた各種研修を実施する。	○	○	○	○	○	○	○
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	区民の人権を尊重した、丁寧かつ親切な接客に向けた取組 ・合同会社ユー・エス・ジェイに研修していただき、最高のおもてなしを提供できる未来を想像してモチベーションにつなげることが大切だと学ぶことができた。 ・障がいがある方への合理的配慮の提供について、職員の意識の醸成につなげることができた。 全ての区民が快適に利用することができる区役所づくりに向けた取組 ・改修前のPタイルは滑りやすく、お年寄りや障がい者への配慮が不十分であったが、1階床の改修工事を行い、滑りにくい床材に変更した。					○	自分では障がい者の方を思って行っている行動が、必ずしも障がい者が望んでいる行動ではないことが認識でき、考えを改める機会となったことは評価できる。 1階床改修工事を行ったことは、お年寄りや障がいのある方等が滑ってケガをするリスクを未然に防止し、安全・安心して区役所に来ていただける取組みであることが評価できる。	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点作り	区民の人権を尊重した、丁寧かつ親切な接客や多様性を理解した対応に向けた取組 ・接客研修の実施(年1回) ・人権研修の実施(年1回) ・接客向上委員会の定期開催(2か月に1回) 全ての区民が快適に利用することができる区役所づくりに向けた取組 ・お年寄りや障がい者の方、乳幼児等が転倒しないように2階保健福祉センター内の床材を滑らないものに張り替え転倒防止を図る。							○
中央区役所	誰もが生活しやすい多文化共生の環境づくり	・多言語及びやさしい日本語による行政サービスや手続等の案内・発信を行った。 ・外国につながる児童生徒サポーター配置数35人、延べ活動時間2,108時間(令和5年2月現在)。外国につながる子どもの保護者等の相談件数185件、懇談会等でのサポート25件(令和5年2月現在)。	○	○	○	○	○	「やさしい日本語生活ガイド」を適宜見直すことにより、情報の最新化が図られたことは、外国人住民の多い当区では非常に効果的である。 また、三者間通話(トリオフォン)だけでなく、情報端末による多言語翻訳を活用することによって、適時的確な窓口案内ができるようになったことも評価できる。 今後も情報のアップデートや情報端末の活用に取り組んでいく必要がある。	誰もが生活しやすい多文化共生の環境づくり	多文化共生に向けた環境づくりとして、やさしい日本語、多言語による生活関連情報の提供・発信を行うとともに、学校園に通っている外国につながる子ども、若者、保護者に対する支援を充実する。	○	○	○	○	○	○	○
西区役所	窓口等応対力向上研修	委託業者による課長級以下の職員への窓口等応対力向上研修を実施する。					○	窓口等応対力向上研修を実施し、職員の接客力が向上することで、市民が行政サービスを利用しやすい環境づくりに努め、職員自身が市民の立場に立った区民サービスの提供ができるようになったと考える。	窓口等応対力向上研修	課長級以下の職員への窓口等応対力向上研修を実施する。							○
港区役所	区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	研修や人権展を通じ、職員の人権意識と接客力の向上を図ることができた。 庁舎内の案内表示を見直すとともに多目的トイレや執務室内の改修工事を行うことで、来庁者が利用しやすく職員が働きやすい区役所の整備に努めた。	○	○	○	○		・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」「聴く・知る」「備える」「支える」の強化を図った。 ・職員の意識改善や接客力の向上が来庁者の満足度につながっている。	すべての区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	・職員を対象とした接客研修(やさしい日本語のスキルアップ研修含む)の実施や人権展に参加する。 ・庁舎内の案内表示やレイアウトを点検し、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とともに、職員が働きやすい環境を整える。	○	○	○	○			
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	・区役所職員を対象とした人権研修 年1回 ・区広報紙を活用した人権啓発の実施 年1回 ・区の事業(区民まつり・成人式)におけるパネル等を活用した人権啓発の実施 年2回 ・4区合同人権展の開催 年1回 ・ホームページやSNSを活用した人権啓発 年2回 ・区役所内の来庁者向けテレビモニターを活用した人権啓発 年2回 ・大阪市人権啓発推進員と協働した人権啓発 年1回 ・区の事業(大正トポロマルシェ・生涯学習フェスティバル・文楽公演)において来場者向けの人権啓発 年5回 ・小中学校児童生徒対象に人権標語の募集、区広報紙・ホームページに掲載 年1回 ・人権啓発の出前講座の実施(単位女性会) 年1回	○				○	・新型コロナウイルス感染症拡大の状況に応じて手法を工夫しながら、4区合同の「みなと人権展」を開催し、スケールメリットを生かしたアウトリーチ型の人権啓発を実施することで、より多くの区民に対し人権啓発を行うことができた。 ・区広報紙(全戸配布36,000部)を活用した啓発を行うことで、より多くの区民に啓発活動を行うことができた。 ・区民意識調査において「人権が尊重されているまちだ」と回答した区民の割合が、昨年の75%をさらに上回り77%に伸びたことから、事業者(大正区役所)としての社会的責任を果たすことができ、人権意識の高揚につながった。	人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営	・区役所職員を対象とした人権研修 年1回 ・区広報紙を活用した人権啓発の実施 年1回 ・区の事業(区民まつり・成人式)における人権啓発の実施 年2回 ・4区合同人権展の開催 年1回 ・ホームページやSNSを活用した人権啓発 年2回 ・区役所内の来庁者向けテレビモニターを活用した人権啓発 年1回 ・大阪市人権啓発推進員と協働した人権啓発 年1回 ・小中学校児童生徒の人権標語による人権啓発 年1回	○						○
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	「笑顔で〇隊」(接客マニュアル)の内容を理解し実践することで、自己チェックシートのアンケートを今後実施	○	○			○	相手の立場に立って考えるやさしさと思いやりを基本に、人権の視点も踏まえた取組として接客を徹底し信頼と安心感を持っていただくことにより、年齢・障がいの有無に関わらず、すべての区民に対して、わかりやすく情報を伝える(伝える)、意見を聴き現状を把握し(聴く・知る)、利用しやすいサービスを提供し(支える)、行政としての責任を果たす(務める)ことができると考える。	「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」(接客マニュアル)の内容を理解し実践しているかについて、接客研修のふりかえりシートにより、「できている」の割合が60%以上	○	○					○

令和4年度評価内容							令和5年度策定内容										
区役所	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
浪速区役所	「2022 第38回みなと人権展」参加による人権意識の向上	・受講アンケートで、「よく理解できた」及び「理解できた」の回答割合99.0%であった。 ・人権特設ホームページの閲覧 ・人権展タブロイド紙配付	○	○				2022第38回みなと人権展への参加により、人権展開催のきっかけとなった同和問題(部落差別)の学習と、今回のテーマであるSDGsの観点から様々な人権課題について学習を行うことができた。	「2023 第39回にし人権展」参加による人権意識の向上	受講アンケートで、「よく理解できた」及び「理解できた」の回答割合を100%にする。	○	○					
西淀川区役所	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を實踐。(やさしい日本語) ・多様な障がいの特性、障がいのある方が困っていることや障がいのある方への必要な配慮、さらには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客力の向上にむけた各種研修を実施。			○	○		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。 職員の意識改善や接客力の向上が来庁者の満足度につながっている。	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を實現する。 ・多様な障がいの特性、障がいのある方が困っていることや障がいのある方への必要な配慮、さらには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客力の向上を図る。				○	○		
淀川区役所	「あらゆる区民、多様性を受け入れるまち」をめざして	・11月と2月に人権担当から職員へ「職員のための人権コラム」をメール配信した。 ・年間を通して、淀川区LGBT支援事業で作成した「LGBTと福祉窓口相談動画」を市協働課及び保健福祉課前のデジタルサイネージで放映した。	○		○	○	○	名札や紙媒体へのレインボーロゴ表記、LGBT啓発動画配信を引き続き実施することで、区民及び職員のLGBTについての意識を高め、LGBT当事者だけでなく、多様性を視野に入れた対応など、他の分野での配慮にも応用できるようになった。また職員のための人権コラムの配信によって職員の人権意識の向上、区広報誌での連載コラムによって区民の人権意識の向上につながった。	「つなぐ・ひろがる・支えあうまち よどがわの實現」をめざして	・区広報誌にて専門家による人権啓発コラムを広く区民に発信する。	○		○	○	○		
東淀川区役所	わかりやすい庁舎案内	・区役所庁舎内の案内表示等を点検し、改善を図った。			○	○		人権の視点で庁舎内点検を行うことで、利用者にとってわかりやすく、職員にとっては案内しやすい表示物の作成につながることができた。	人権の視点からの情報発信	多岐にわたる人権問題について、テーマを定め定期的に情報発信を行う。			○	○		○	
東成区役所	ハラスメントのない風通しのよい職場環境づくり	・管理職を中心に外部講師を招いて集合型の研修を実施し、その後、各課全職員へ伝達研修を実施した。 ・外部講師による研修を受講した職員へのアンケート結果は、満足できた(58%)、概ね満足できた(42%)と満足度の高い研修となった。また、ハラスメントの定義や内容については、理解できた(54%)、概ね理解できた(46%)という結果となった。				○		研修の実施により、職員のハラスメントに対する意識の向上につながった。	ハラスメントのない風通しのよい職場環境づくり	・研修の実施(職員及び管理職) ・事例の共有による意識の向上				○			
生野区役所	「やさしい日本語」からつながろう	・職員を対象とした接客&ビジネスマナー研修の実施(全2回)(対象は、新規採用者及び希望者) ・窓口等での実地接客指導、掲示物等の確認(全12回) ※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した。	○	○	○	○		接客研修を通じて全職員が同じ目的を共有し、障がいのある方や外国籍の方への合理的配慮等を含むユニバーサルサービスや「やさしい日本語」を普段から職員一人ひとりが心がけ、市民対応・庁内表示等に取り組んでいる。	「やさしい日本語」からつながろう	・職員を対象とした接客研修の実施(全4回程度) ・実際の窓口等に立ち入った接客指導、掲示物等の確認(全5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する。	○	○	○	○			
旭区役所	区民が利用しやすい区役所づくり	接客研修や人権問題研修を実施するとともに、意識改革や認識の共有を図った。また、今年度も昨年度と同様に希望者を対象として時間外に手話研修を行った。庁舎内の案内表示の見直しを行い、来庁される区民がわかりやすく迷わず手続きを行い快適に利用していただけるよう変更を行った。				○	○	職員自らが率先して実施している取組み(手話研修)が継続して行われていることについて、人権に関する職員意識が高まってきていると考えられる。	区民が快適に利用できる区役所づくり	職員への接客研修・人権問題研修を実施するとともに、意識改革や認識の共有を図る。 庁舎内の案内表示の見直しを行い、来庁される区民がわかりやすく迷わず手続きを行い快適に利用していただけるようにする。				○	○		
城東区役所	一歩進んだ区役所づくり	気持ちよく窓口利用できたと思う(「どちらかといえば思う」を含む)の割合85.2%	○	○	○	○	○	令和4年度においても「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」が、★3つ(民間の窓口サービスを上回る最高レベル)であった。来庁者へ民間レベルを超える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)	○	○	○	○	○	○	
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	①接客研修受講率80% ②全職員が人権研修受講…昨年度未受講の職員向けに認知症サポーター研修実施 ③庁内案内表示の改善 ④ツール(「担当わかるくん」の改良)の満足度 未測定				○	○	人権に配慮した接客研修や認知症サポーター養成講座の実施により接客力の向上につながり「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」★3つを獲得することができた。	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	①接客研修の実施(全職員受講) ②人権問題研修の実施(全職員受講) ③担当窓口を確認できるツールの改良を行い全職員に周知する。 ④庁舎案内の充実を図る。				○	○		
阿倍野区役所	職員全員が多言語対応アプリを使用できるようになるよう！	職員全員にeラーニング研修及びボイスビズ研修を実施し、業務に利用する職員が増えた。	○		○			今回の研修にて、職員全員にボイスビズの存在を知ってもらい、さらに使用方法を理解してもらうことで的確な住民サービスができるようになった。	職員全員が働きやすい職場環境づくりをめざそう！	職員全員がコミュニケーションをとり働きやすい職場環境をつくる	○	○				○	
住之江区役所	人権に配慮した研修・あいさつ・サポーターの育成及び庁舎内環境整備	職場改善検討チームが中心となって、案内表示などを定期的に巡視し、わかりやすい表示がなされているかを確認・検討した。		○	○	○		人権問題について、様々な面からアプローチすることで、窓口サービス等の適切な対応へとつなげることができた。	人権に配慮した研修・あいさつ・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・改善する。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する。			○	○	○	○	
住吉区役所	相手の立場に立った想像力を養おう！！	・「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」において、昨年度より低下し、今年度は★1つの結果になった。 ・「住吉区区民意識調査」における「窓口サービス対応」について、市民からの肯定的な意見の割合が70.4%、「相談・要望への対応」については、64.5%であった。		○	○	○		「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、すべての人に分かりやすく伝えるため、「やさしい日本語研修」を実施し、職員個人の力を高めることができた。また、数年中止していた人権研修(フィールドワーク)を実施することができ、住吉地区の人権問題を学ぶことができた。	相手の立場に立った想像力を養おう！！	・R4年度、★1つとなった「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」の★2つ以上の取得をめざす。 ・「住吉区区民意識調査」等において、「区役所が相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合」及び「窓口での接客態度や説明について適切であったと感じる区民の割合」について、80%以上をめざす。			○	○	○		
東住吉区役所	おもてなしプロジェクト	「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」における「区役所の評価点」について、3.5点(★2つ)を獲得した。				○	○	今年度も、昨年度に引き続き、研修内容を踏まえて「新しい生活様式」に対応した接客や庁舎整備を実施するなどしており、区民や来庁者が安心して過ごすことのできる空間づくりをよう工夫に努めた結果、人権尊重の視点からも評価できる取組みとなった。	おもてなしプロジェクト	「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」における「区役所の評価点」について、前年度以上の評価を受けることをめざす。				○	○	○	
平野区役所	笑顔が輝くまち ひらの	「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」における「区役所の評価点」について、R3年度の評価(3.9点、★2つ)を超えるには至らず(3.4点、★1つ)、より質が高いサービスの提供を實現できるよう今後に向けて原因の分析及び改善に努める。					○	各窓口に来庁される様々な背景を持つ方々、社会的弱者の方々を含めた方の人権に対する意識の向上につながり、それが業務に取り組む姿勢にもつながっている。	笑顔が輝くまち ひらの	すべての人の立場に立って物事を考え、より質が高いサービスの提供を實現する。 「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」における区役所の評価点のうち「庁舎内取組」の項目について、R4年度の評価(3.4点)を超えることをめざす。						○	
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	「やさしいにほんご」に関する研修資料をチームサイトに掲載し、所属内全職員に共有することで職員の知識及び理解を深め、人権意識向上を図った。	○		○	○		全市民的な取組みでもある「やさしいにほんご」に関する取組みであり、継続的に取り組むべき課題と評価する。	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	「やさしいにほんご」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、人権意識向上を図る。	○		○	○			
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			11	10	18	19	5	13	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			11	11	18	19	5	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、令和4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5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
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

令和4年度評価内容							令和5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」から評価できる点	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
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	メールでの周知・啓発やeラーニングを活用し、職員の業務の繁忙状況に応じ、各自が柔軟に研修等を実施することができた。	○	○				○	職員の人権尊重の意識向上	・年2回(上半期・下半期に1回ずつ)総務担当から所属職員に対し周知・啓発を行う。また、同時にアンケートを実施し、取り上げたテーマについて理解している職員の割合を80%以上にする。	○	○				○
市政改革室	個人情報漏洩事故0件の継続	・個人情報流出事故事例等の展開 ・事故事例の問題解決の8ステップを用いた原因分析と対策の展開 ・重点管理ポイントチェックシートの改定 ・重点管理ポイントチェックシートの運用の徹底					○	当室では、個人情報を取り扱う機会が少ないため、個人情報の取り扱いに対する意識の希薄化があったが、1年を通じて個人情報の取り扱いに係る情報を発信したことで、個人情報に係る意識が向上し、基本的な人権であるプライバシーの権利(みだりに個人情報を公開されない権利)に対する意識向上につながったと考える。	個人情報漏洩事故0件の継続	・個人情報流出事故事例等の展開 ・昨年度改定した重点管理ポイントチェックシート評価の実施(アンケート形式) ・重要管理ポイントチェックシートの改善の実施(上記アンケートに基づく)						○
デジタル統括室	人権の視点によるデジタル活用	人権にかかわる身近な課題を人権の視点とデジタル活用の視点の両面から共有と検討を行い、検討内容を蓄積した。					○	各々がもつ人権の視点から考えたことを共有することにより、多様な物事のとらえ方を知れる点。	人権の視点によるデジタル活用	人権にかかわる身近な課題を人権の視点とデジタル活用の視点の両面から共有と検討を行い、検討内容を蓄積する。					○	
総務局	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に現状や留意すべきポイント等を紹介した。(4回)紹介した内容をチームサイトへ蓄積し、アーカイブを作成した。		○			○	令和2年度から事前アンケート調査を導入し、職員が、市民・職員と応対する際に必要であり、常に理解度を深めることが求められる人権課題についてテーマ設定し、プログラムについては実践での活用を可能とする内容とした。研修実施後の理解度が、それぞれの配信内容で目標数値7%向上)を超えていることから、期待していた効果を得たものとする。	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に現状や留意すべきポイント等を紹介する。(4回)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とともに、その旨をメールで職員へ周知する。		○			○	
都市交通局	まずはお声かけからはじめませんか？もう一度学ぶ交通・心のバリアフリー	・都市交通局の全職員に対して、バリアフリーに関する情報(新聞記事、HP等)をメールで発信、チームサイトに掲載した(7月、10月、3月(2回))。 ・都市交通局の係長級以下の職員を対象にグループワークを実施した(3月13日)。					○	バリアフリーに関する情報発信や、グループワークにおいて視覚障がい者当事者と介助者両方の立場を体験することにより、多様な人々それぞれの取り巻く状況や社会の中での課題に関する意識の向上につながった点は評価できる。	まずはお声かけからはじめませんか？もう一度学ぶ交通・心のバリアフリー	・都市交通局の全職員に対して、バリアフリーに関する情報等をメールで発信・チームサイトに掲載する(年6回以上)。 ・都市交通局の係長級以下の職員を対象にグループワークを行う。				○		
政策企画室	身近な人権課題について考えよう	意識啓発資料の発行及びアンケートの実施	○	○			○	アンケート結果では、回答者全員が取組を評価しており、その内9割を超える職員が、取組をより高く評価している。こどもの人権問題について、当初計画どおり、職員としても、一個人としても役立つ情報を発信することで、職員の人権意識の醸成に役立った。	身近な人権課題について考えよう	意識啓発資料の発行及びアンケートの実施 目標：取組を理解のうえ、役に立ったと回答する職員85%	○	○			○	
危機管理室	個人情報の適切な取扱いの徹底	・セキュリティプリント設定の徹底、定期的に啓発メールを送付 ・重要管理ポイントの再点検、重要管理ポイント遵守責任者の管理監督 ・個人情報の取扱いについて所属グループウェアによる周知啓発					○	行政として普遍的に求められる個人情報保護に関する意識について、日常の業務の中で啓発することができた点。	個人情報の適切な取扱いの徹底	送付物封入時の手順策定及び周知						○
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	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、不必要な性別記載欄の削除・見直しを実施。結果：実行委員会等の当局関連事業の一部も含め、イベントに係るアンケート用紙や参加フォームについて見直しを実施。					○	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践	当局実施の事業やイベント等における利用者からの申込やアンケートなどにおいて、不要な性別記載欄の削除及び表記の見直しを行うとともに、本取組以外に可能な取組の検討・実施に努める。					○	○
万博推進局	多文化共生を考えよう	多文化共生にかかる職員向け研修(eラーニング)を1回実施。多文化共生に関連する啓発資料の情報共有を1回実施。					○	対象者を実務担当者としたことで、普段の業務(例えばホームページ作成時など)に落とし込みやすくなった。	多文化共生を考えよう	多文化共生にかかる職員向け研修(eラーニング)を1回以上実施。多文化共生に関連する啓発資料の情報共有を1回以上実施。					○	○
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～	・メール配信による取組み内容の理解度確認では「人権が尊重されるまち指標」の設問は100%正解、「人権の視点」の設問は93%正解であった。 ・また、アンケートでの「R4の取組みを通しての人権行政の理解度」は、よく理解できた、理解できたの回答の合計が97%、「業務を人権の視点で見ると取組みの効果」は、業務改善につながった、意識するきっかけとなったの回答の合計が95%となり、すべて目標である90%を超えている。	○	○	○	○	○	職員あてのメール配信による情報の共有や、課・グループ単位での自らの業務と関連付けた意見交換の実施により、人権に関する知識の習得や、自身の業務を人権の視点で捉える機会を増やすことができた。	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～	2月中にアンケートを実施し、取組みへの感想や次年度への希望を把握し、また、理解度を問う設問により、人権行政に対する理解度が90%以上の状態を目指す。	○	○	○	○	○	○
財政局	財政局人権啓発研修	市民局によるeラーニング研修を各職場一律で実施					○	・研修内容を「理解できた」、「概ね理解できた」と回答した職員の割合は99.5%となり、令和3年度(99.3%)に引き続き、期待していた効果「80%以上」を達成できた。 ・日々の業務で人権の視点を「常に意識している」、「概ね意識している」と回答した職員の割合は95.0%となり、期待していた効果「80%以上」を達成できた。 ・差別事象に対して適切に「対応できると思う」、「概ね対応できると思う」と回答した職員の割合は98.1%となり、以前(令和2年度：89.7%、令和3年度：92.6%)に比べ大幅に上昇した。	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						○

令和4年度評価内容							令和5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
契約管財局	新型コロナウイルス感染症に関する偏見や差別の防止	12月にアンケートを実施し、「新型コロナウイルス感染症に対し正しく理解し、適切に対応できると思う」の質問に対し、「対応できる」「まあ対応できる」と回答した職員の割合は、94.8%だった。			○			局内全職員に配信している毎月のメルマガに、新型コロナウイルス感染症に関する情報を掲載することにより、基礎的知識の習得につながった。特に、アンケートにおいて、「新型コロナウイルス感染症に対し正しく理解し、適切に対応できると思う」と回答した職員の割合が94.8%という結果であり、職員一人一人が新型コロナウイルス感染症に関する偏見や差別を防止するための正しい知識を身につけることができた」と評価している。	LGBTなどの性的少数者に対する理解の促進	・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、正しく理解し、適切に対応することができると思う」と回答した職員の割合90%以上				○		○	
計画調整局	誰もがわかりやすく、理解される担当業務の改善と見直し	・やさしい日本語研修の受講者数 75名 ・アンケート回収率95% ・「『やさしい日本語』について理解が深まった」と回答した割合が100%	○	○	○	○	○	今回の取組(やさしい日本語研修と演習)により、広報、手続き、協議など日々の業務で「人権尊重の視点」を意識できたこと。	心のバリアフリーから始めよう～障がいを知り、誰もが住みやすいまちづくりをめざして～	プログラム実施後、一人ひとりが人権意識をもって局業務が遂行できる	○	○	○	○	○		
福祉局	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫	・「人権の視点からの情報発信の手引き」等を活用し、各課においてホームページ、広報印刷物等の各種媒体の作成に際しては、受け手の立場に配慮し、役所言葉や難解な表現を差し控え、わかりやすい表現にしている。 ・高齢者、障がい者等に対し、偏見につながる表現がないかを確認している。	○					各種媒体等の提供物について「分かりやすい」ものとなっているかという視点を意識した結果として、前年度に引き続き「苦情件数0件」を維持できているものと評価できる。	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫	市民に対する各種媒体を用いた情報提供について、サービスの目的や内容をより正確にかつ適切に伝えることで、誰もが同じように情報を理解し納得できるよう、より効果的なものとなるよう改善を図っていく。	○						
健康局	個人情報保護の徹底及び強化	各職員の個人情報取り扱いに関する意識向上につながったが、プリンター残置帳票0枚は達成ならなかった						個人情報保護に関する協力依頼や個人情報の取り扱いに関するアンケート結果より、重要管理ポイントの遵守徹底やセキュリティ印刷の実施などの意識向上がみられた点	個人情報保護の徹底及び強化	・職員の個人情報の取扱いに対する注意喚起による意識向上 ・令和4年度に比べ、個人情報にかかる事務処理誤りの削減 ・プリンタ残置帳票数0枚						○	
子ども青少年局	個人の人権を守るためのパワーハラスメントの防止及び働きやすい職場づくり	・パワーハラスメント防止研修の実施 ・研修後アンケートの実施					○	個々の人権を守るため、パワーハラスメントの理解の必要性について、周知することができた。	個人の人権を守るためのハラスメントの防止及び働きやすい職場づくり	・ハラスメント防止研修の実施 ・研修後アンケートの実施						○	
環境局	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つくっていく。 ② ハラスメントについて正しく理解し、防止に向けて取り組んでいこう。	・職員研修の実施(同和問題:グループ形式・対面形式・ミーティング活用/ハラスメント防止:eラーニング形式) ・アンケートを用いて、職員の理解度について確認 ・ニュースレターでの情報記事等の掲載(年4回発行)					○	・グループ形式の人権問題研修及び新採用者・採用2年目の技能職員及び事業部の現業管理主任向け対面式の人権問題研修において、他の職員と意見交換することで人権尊重の大切さを学び、意識醸成に貢献することができた。また、環境事業センターにおいて、ミーティングを活用した毎月の研修により意識定着に取り組むことができた。 ・eラーニング形式による人権問題研修(ハラスメント防止)を実施し、理解を深め、風通しのいい働きやすい職場づくりの醸成につなげることができた。	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つくっていく。 ② ハラスメントについて正しく理解し、防止に向けて取り組んでいこう。	・職員研修の実施 ・ニュースレターでの情報記事等の掲載(年4回発行)						○	
都市整備局	誰一人取り残さない社会について学ぼう	・「人権とSDGs」研修の受講率:100% ・研修終了後のアンケートにて「理解が深まった(どちらかと言えばそう思うを含む)」と回答する職員の割合が96.2%であった。	○	○		○		・SDGsを達成するためには、一人ひとりが「じぶんごと」として考え、行動することが大切であり、本研修をとおして日々の業務がSDGsにつながることを知ることによりSDGsと人権に関して意識を高めることができた。	誰一人取り残さない社会について学ぼう	局人権問題研修の受講率100%をめざす。研修終了後のアンケートで、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上をめざす。	○	○		○			
建設局	様々な人権問題について知ろう	市民局が作成している資料等を活用しながら、職員課で資料を作成し、eラーニングシステムにて研修を実施した。					○	ここ数年と同様、大阪市eラーニングシステムを活用することによって、各々の業務の合間を縫って、人権問題に対する知識や理解を深めることができ、人権尊重をより意識できるようになったと考える。	様々な人権問題について知ろう	様々な人権問題について知識や理解を深め、人権に対する意識向上を図るため、建設局内職員を対象とした研修を実施する。研修後は実施結果を分析し、効果を振り返る。					○		
大阪港湾局	令和4年度 大阪港湾局管理監督者向けハラスメント研修	研修実施後に実施したアンケートにおいて、「理解できた」、「概ね理解できた」の割合が100%であった。					○	管理監督者立場の職員が本研修を受講することで、当局職員のハラスメントによる人権侵害への意識の醸成を図るとともに、当局におけるハラスメント行為の根絶を目指し、もって「風通しのよい職場づくり」の継続・推進に資することができた。	令和5年度 大阪港湾局ハラスメント研修	研修実施後のアンケートにおいて、「研修受講前と比べ、受講した後でハラスメントについての理解が深まったか」との質問に対し「そう思う(深まった)」と回答する受講者が100%になることを目指す。						○	
会計室	市民目線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を行った。(月1回) ・個人情報取扱事務の定期点検(年1回) ・個人情報保護に関する研修(令和4年11月～令和5年1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視点からも一定評価できる。	市民目線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) ・個人情報保護に関する研修(年1回)	○					○	
消防局	身近にある人権問題って？	目標どおり様々な人権問題を紹介できた。 (テーマ:外国人、子ども、人権週間、やさしい日本語)		○			○	庁内ポータル等を活用し、情報発信することにより、組織全体としての理解度が増加。様々な人権問題として、大阪・関西万博開催を見据え、外国人に対しての人権問題を取り入れ、より多くの職員が理解し、「聴く・知る」の項目をより評価できる結果になったと思われる。	身近にある人権問題って？	様々な人権問題について定期的に紹介する。		○		○		○	
水道局	多文化共生社会に対応した事業運営	(1) ホームページへの情報の掲載 必要な情報の掲載:100% (2) ホームページの周知 転入窓口である区役所・国際交流センターへの周知協力依頼:100% (3) 水道局のお客さま対応窓口等での情報の伝達 窓口対応マニュアルの整備:100% 職員研修の受講:99%(未受講者についてはポータルサイトに掲載し、研修期間後も受講できるようにしている。)	○				○	すべてのお客さまへ、水道の利用に当たって必要となる情報が伝わり、その内容が理解できることをめざして2年間取組を行った。ホームページのやさしい日本語コーナーを充実するとともに、周知ビラの配布や当局からの通知文書に二次元コードを付け、必要となる情報が掲載されたホームページへわかりやすく誘導するなど、アクセス方法を工夫することで、必要な方に届く方法で情報発信を行うことができた。また、職員研修においては、「誰が見ても分かりやすいことを意識する必要がある」等の意見があり、人権意識の向上へとつながった。	障害者差別解消法に対応した事業運営	・本取組において作成する「水道事業にかかる合理的配慮の具体的取組」の実施率100% ・職員研修の受講率100%						○	
教育委員会事務局	「どこ？」から「ここ！」へ	本庁舎3階教育委員会事務局内のすべての案内表示を整備した					○	特に出入口付近の案内表示を新調したことにより、来庁者が迷うことなく目的の場所までたどり着くことができ、行政サービスの向上につながった。	人権意識向上の取り組み	教育委員会事務局職員に対して、ヤングケアラーについての知識や情報の周知を行う。						○	
行政委員会事務局	LGBTの理解の定着	「LGBTなどの性的少数者に対し、正しく理解し、適切に対応することができると思いますか」の設問に対し、60人中58人が「できる」あるいは「まあまあできる」と回答。	○	○	○	○	○	ほとんどの職員が、「LGBTなどの性的少数者に対し、正しく理解し、適切に対応することができると思う」と答えた点	「働きやすい職場づくり」～職場におけるハラスメントの防止研修～	研修受講率 100%	○	○	○	○	○	○	
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！	①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:94% ②視覚障がい者や車いす利用者の疑似体験を行い、意見交換することができた。		○	○		○	職員の満足度は高く、研修後の意見でも「疑似体験を通して、いろんな人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、職員の人権意識を高めることができた。	だれもが安心できる議会環境づくりをしよう！	①人権研修や疑似体験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:90% ②疑似体験を行い、気付いた点について改善を行う。		○	○			○	
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			9	9	8	11	3	18	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			8	9	8	10	3	18