

大阪市人権啓発・相談センターにおける人権相談の取組みについて

1 人権啓発・相談センターでの人権相談について

(1) 相談体制

人権問題に関する専門相談員による相談

課題によっては、弁護士との連携による課題解決に向けた支援を実施

(2) 相談時間

平日 午前9時から午後9時

日曜日・祝日 午前9時から午後5時30分

(3) 相談方法

電話・面談・ファックス・手紙・メール

※ 希望があれば、区役所等における出張面談での相談を実施

【参考】令和5年11月末実績（電話91.4%、メール4.4%、面談3.6%、その他0.6%）

2 令和5年度における取組みについて

複雑多様化している人権相談に対応し、実効性ある人権侵害の早期発見・救済を進めていくために、人権啓発・相談センターの相談窓口のさらなる認知度向上と、市民に身近な区役所における人権相談機能の充実及び専門相談機関等とのネットワークの充実に向けて、次のとおり取り組んでいる。

(1) 人権相談窓口の認知度向上に向けた取組み

〈現状と課題〉

ア 人権啓発・相談センターの存在を知っていると答えた人の割合（認知度）

令和5年度民間ネット調査の結果：22.4% ⇒ 目標：30.0%

（実績値：3年度17.8%、4年度19.6%）

イ 人権啓発・相談センターを知っていると答えた人の内、人権侵害にあった場合、当センターに相談すると答えた人の割合（有用性）

令和5年度民間ネット調査の結果：47.3% ⇒ 目標：50.0%

（実績値：3年度49.4%、4年度46.9%）

ウ 相談者アンケートにおいて人権相談窓口を知った経緯の上位項目

令和5年11月末現在（区の紹介：27.9%、市区ホームページ：17.2%、広報紙：16.4%）

〈取組み〉

ア 周知用ポスターを区役所等市関係施設、Osaka Metro 各駅、民営鉄道駅、小中高等学校等に掲出

イ 全ての世代向けにLINEなどのSNSを活用した情報発信

周知用カード（LINE加入QRコード付き）を、区役所等市関係施設や大阪市立小学校5・6年生、中学校3年生と養護学級の全生徒に配布

（LINEの新規登録件数 令和5年11月末現在73件 ⇒ 目標：100件

ウ Facebook、X（旧：Twitter）に周知記事を掲載

- エ 人権情報誌「KOKORO ねっと」において相談窓口をPR【令和5年度発行 全4号】
 オ 各区広報紙に周知記事を掲載【12月号 市版ページ(大阪市民のみなさんへ)、ほか】

(2) 満足度向上に向けた取り組み

相談者の満足度や相談内容の傾向等について把握・分析を行い、満足度向上につなげる。

※相談者アンケートにおいて「相談が役立った」、「どちらかといえば役立った」と答えた人の内「適切な対応をしてもらえた」、「問題の整理を図ることができた」又は「話を聞いてくれて気持ちが楽になった」と答えた人の割合

令和5年11月末現在 100% ⇒ 令和5年度目標：95%以上
 (実績値：3年度 99.9%、4年度 99.9%)

(3) 区役所における人権相談機能の充実にに向けた継続的な取り組み

ア 毎月定例で開催する人権相談担当者会においてケーススタディの事例研究内容を継続して実施

イ 人権相談担当者研修会の開催【令和5年9月、12月】

・第1回

実施日：9月21日

内容：講義 ①マイクロアグレッション：日常生活に埋め込まれた無自覚の差別
 ②いのちの電話における相談について

・第2回

実施日：12月21日・22日

内容：フィールドワーク（生野コリアタウン、いくのコーライズズパーク）

ウ 区新任担当者向け研修【令和5年5月～7月】

(4) 専門相談機関等とのネットワークの充実にに向けた取り組み

NPO団体等との連携の拡充

【令和5年11月末現在 8機関増加 連携機関総数：484機関】

3 令和5年度における相談実績（11月末）について

(1) 相談件数

年 度	実相談件数
令和5年度 (4月から11月)	997件(125件/月)
令和4年度	1,751件(145件/月)
平成3年度	2,664件(222件/月)

(2) 課題別相談内容（2 か年比較）

課 題		令和5年11月末		令和4年11月末	
分 類	内 容	件 数	割合(%)	件 数	割合(%)
障がい者	虐待、差別、自立支援 精神疾患、制度処遇等	413	37.7	550	34.6
女 性 ジェンダー	DV、ジェンダー、不当取扱 セクシュアルハラスメント等	11	1.0	36	2.2
近 隣	騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等	50	4.6	65	4.1
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	40	3.6	76	4.8
生 活	貧困、生活保護、自立支援、住居等	135	12.3	220	13.8
労 働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	28	2.6	58	3.6
高 齢 者	虐待、差別、介護、認知症 自立支援制度処遇等	89	8.1	32	2.0
医 療	誤診問題、制度・処遇、サービス、 健康・医療費等	11	1.0	25	1.6
こ ど も	虐待、いじめ、学校・保育所問題 家庭環境問題等	23	2.1	21	1.3
外 国 人	不当取扱、自立支援、住環境 就労環境等	15	1.4	8	0.5
同和問題 (部落差別)	差別発言・落書、結婚、就職等	8	0.7	4	0.3
L G B T	生活、就労、身体、その他	40	3.6	27	1.7
インターネット	インターネット書込み	34	3.1	8	0.5
その他	相談内容の不明瞭なもの等	200	18.2	461	29.0
計		1,097	100.0	1,591	100.0

※ 課題別件数については、1 相談者から複数課題の相談があれば複数の件数としているので、相談件数とは一致しない。

※ 令和4年度と比較し、「高齢者」、「外国人」、「同和問題（部落差別）」、「L G B T」、「インターネット」の相談件数は増加し、「障がい者」、「女性」、「近隣」、「家族」、「生活」、「労働」、「医療」、「その他」の相談件数は減少した。

令和4年度の頻回相談者からの相談は、その多くが「その他」「障がい者」「生活」に分類されていたが、今年度は特定の頻回相談者からの相談がなくなり、件数が大幅に減少した。(頻回相談件数 R4.11 現在 637 件、R5.11 現在 250 件)。

「労働」、「医療」では、新型コロナウイルス感染症に関連した相談内容が減少。

また、近年は、相談者が自身の悩み事について、インターネットで検索するなどにより、課題ごとの具体的な相談機関に、直接相談をされているとも考えられるが、一方、「インターネット」関連の相談件数については増大してきている。

(3) 他機関との連携件数

機 関 名	件数	割合(%)
大阪市関係機関 (区役所を除く) (大阪市こころの健康センター、クレオ大阪 等)	116	33.8
区役所 (人権生涯学習主管課、保健福祉課 等)	40	11.7
大阪府及び府内市町村	45	13.1
大阪弁護士会(人権相談推薦弁護士 各区法律相談弁護士等)	31	9.0
NPO団体	14	4.1
その他 (ハローワーク、警察、大阪法務局 等)	97	28.3
計	343	100.0

※ 件数については、人権啓発・相談センターが相談者に各機関を紹介した件数

4 その他

《周知用ポスター》



《周知用カード》

表



裏

