

区役所における人権相談窓口の案内・周知の取組みについて

1. 市会での質疑

令和5年9月22日 市政改革委員会において質疑・要望

- 区役所での人権相談窓口が機能するためには、相談体制の整備はもちろんのこと、その周知、案内が重要である。
- 区民への周知と、来庁者への適切な案内等に積極的に取組まれたたい。

2. 区の現状調査

令和5年11月 区役所窓口の現状を調査

- 庁舎案内板、フロア案内は、2/3以上の区で、「人権」の表示はあるものの、「人権相談」との表示はされていなかった。
- 区広報紙等の紙媒体では、大多数の区で、人権相談窓口の案内は行われていなかった。

3. 改善の取組

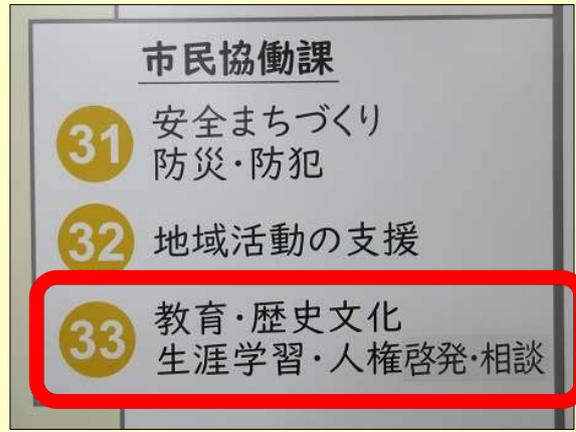
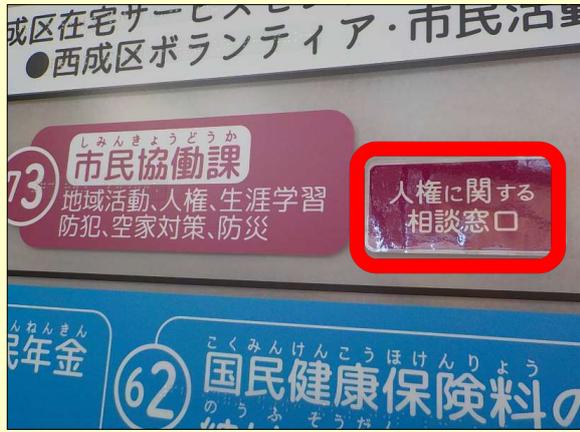
令和5年12月～令和6年1月末

全区共通の取組項目を設定し、各区の状況に応じて実施

- 庁舎案内板、フロア案内において、「人権相談」部署を明記する。
- 担当の窓口・カウンターにおいて、そこが「人権相談窓口」であることがわかるよう、立て看板、パネルなどで掲示する。
- 区ホームページに、区役所の人権相談窓口の案内を掲載し、「受付日時、担当部署、受付場所、問合せ先」を明記する。
- 区広報紙に、令和5年度中に少なくとも一回、人権相談の案内記事を掲載し、「受付日時、担当部署、受付場所、問合せ先」を明記する。

参考:改善例

庁舎案内板等での表示



窓口・カウンターでの掲示



広報紙での周知

(能率制相談と各課)	(祝日・年末年始を除く)		TEL 6647-9895 FAX 6644-1937
くらしの困りごと相談 予約不要	9時~17時30分	浪速区役所4階	くらしサポートセンターなにわ TEL 6536-8861 FAX 6536-8864
人権相談(面談、電話) 予約不要	(土日祝日・年末年始を除く)	浪速区役所6階	区 市民協働課(教育・学習支援) TEL 6647-9743 FAX 6633-8270
専門相談員による	人権啓発・相談センター 相談専用電話番号 TEL 6536-7929(休日夜間) FAX 6536-8666		