

「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5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6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	【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

番号	所属名	令和5年度評価内容						令和6年度策定内容									
		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	北区役所	すべての人が利用しやすい区役所づくり	研修を通し、市民との信頼関係を構築していくために必要な接遇の心構えや基本姿勢を学ぶことにより、市民の視点に立った対応に努める自覚を養うことができた。			○			○	研修後、市民対応の際にすぐに実践できる内容であり、市民満足度の向上に繋がるいい取り組みであると考えます。	すべての人が利用しやすい区役所づくり	接遇・人権研修:令和6年7～9月頃に全職員に実施 管理職ヒアリング・対策検討(1回) 机上研修(約8回) 実地指導研修(約5回)	○		○		
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	ユニバーサルサービスの観点を取り入れた接遇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。 接遇研修対象者:全職員(会計年度任用職員含む) 回数:6回				○	
3	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、高齢者や聴覚障がい者等に対するユニバーサルサービス研修を実施した。	○	○	○	○		○	研修に高齢者や聴覚障がい者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	人権の意識を取り入れた各種研修を全職員を対象に年度中に1度は実施する。	○	○	○	○	○
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	ア) 区民の人権を尊重した、丁寧かつ親切な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組 ・接遇研修の実施(年1回) ・実地調査の実施(週1回) ・接遇向上委員会の定期開催(1か月に1回) イ) すべ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 ・検診や100歳体操などで来訪されるお年寄りや乳幼児等がよく利用する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、転倒防止を図った。 ・災害時にすべての方に安心して避難をしてもらえるように案内パネルを作成した。							定期的に接遇について考える機会を持つことで、自分ごととして捉え、実行することができた。 床の張替え工事についても、転倒防止のリスクを防ぎ、安心して来庁してもらえる空間を確保できた。また避難マニュアルを改定したことで、災害時すべての方に対してスムーズに誘導できる体制を作ることができた。	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点づくり	ア) 人権尊重の視点に立った、丁寧かつ親切な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組 ・接遇研修の実施(年1回以上) ・接遇向上委員会の毎月開催 イ) すべ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 ・緊急時に多様性に応じた避難誘導が行えるよう避難訓練を実施 ・多目的トイレに介助用ベットの導入を検討する				○	○
5	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	・中央区ホームページのトップ画面の「やさしい日本語生活ガイド」の更新をおこなった。 ・外国につながる児童生徒サポーター配置数22人、延べ活動時間1,981時間(令和6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194件、懇談会等でのサポート25件(令和6年2月現在)。「外国につながる若者のつどい」参加者数19名。「おとなの日本語教室」のべ参加者数200人(令和6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り、ホームページの閲覧数も増加したことも評価できる。 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。	○	○	○	○	○
6	西区役所	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。				○		○	窓口等応対力向上研修を実施し、職員の接遇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。				○	○
7	港区役所	すべての区民が利用し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遇力の向上を図ることができた。 ・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遇力の向上が来庁者の満足度に繋がっている。	すべての区民が利用しやすい区役所づくり	・職員を対象とした接遇研修(新規採用者、転入者向け接遇研修(やさしい日本語研修含む)、実際の窓口等での接遇指導)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。	○	○	○	○	
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	・令和6年1月に区役所職員を対象とした人権研修を実施。 ・令和5年12月に区広報紙の人権特集号を活用した人権啓発の実施 ・区民まつりに男女共同参画パネルの展示、テレビモニターに男女共同参画DVDを上映し、「にし人権展」タブロイド紙の配付を行った。 ・人権週間を中心として4区合同「にし人権展」を開催し、人権週間に男女共同参画パネルの展示・テレビモニターに男女共同参画のDVDの上映、「にし人権展」タブロイド紙の配付を行った。 ・成人式に男女共同参画パネルの展示を行った。 ・男女共同参画週間(6月)と人権週間(12月)にホームページやSNSを活用した人権啓発を行った。 ・区の事業(区民まつり・生涯学習フェスティバル・成人式・文楽公演・大正トンポロマルシェ、臨港緑地プチマルシェ)において「にし人権展」タブロイド紙を配布した。 ・11月～令和6年1月に「にし人権展」タブロイド紙を活用し、大阪市人権啓発推進員と協働した人権啓発を実施した。 ・小中学校児童生徒の人権標語を区広報紙及びホームページに掲載した。	○			○	○	○	・4区合同の「にし人権展」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)、「にし人権展」タブロイド紙の新聞折込(15,100部)を活用し、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思う」と回答した区民の割合が、75.9%と高い割合を維持した。 ・職員人権研修アンケートにおいて、研修内容を理解できた、おおむね理解できた職員の割合は98%を維持した。	人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営	・令和7年1月に区役所職員を対象とした人権に関する研修を1回実施する。 ・12月に区広報紙を活用した人権啓発を1回実施する。 ・人権週間を中心として、幹事区として4区合同「たいしょう人権展」を1回開催する。 ・男女共同参画週間(6月)と人権週間(12月)にホームページやSNSを活用した人権啓発を2回実施する。 ・区民まつり(10月)、生涯学習フェスティバル(11月)、成人式(令和7年1月)などの区の事業において区役所内の来庁者向けテレビモニター等を活用した人権啓発を3回実施する。 ・大阪市人権啓発推進員との協働により人権週間を中心として、「たいしょう人権展」タブロイド紙等を活用した人権啓発を1回実施する。 ・小中学校児童生徒の人権標語を区広報紙(12月)及びホームページに1回掲載する。	○			○	○
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	「笑顔で〇隊」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践しているかについて、接遇研修実施後のふりかえり自己チェックシートのアンケートの各項目において「できている」の割合が60%以上	○	○		○		○	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遇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」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践しているかについて、接遇研修実施後に行われるCS推進振り返り自己チェックシートのアンケートの各項目において「できている」の割合が60%以上	○	○		○	○

番号	所属名	令和5年度評価内容						令和6年度策定内容											
		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」から評価できること	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	
10	浪速区役所	「2023 第39回にし人権展」参加による人権意識の向上	・障がい者、外国人、犯罪被害者等に係る人権課題についての研修の受講後のアンケートでは、「よく理解できた」及び「理解できた」の回答割合98.0%であった。 ・人権展への参加 ・人権展特設ホームページの閲覧 ・人権展タブロイド紙配付	○	○	○			2023第39回「にし人権展」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、今回の各講演テーマから様々な人権課題について学習を行うことができた。	「2024 第40回たいしょう人権展」参加による人権意識の向上	障がい者、外国人、犯罪被害者等に係る人権課題についての研修の受講者評価シートで、「よく理解できた」及び「理解できた」の回答割合を100%にする。	○	○	○					
11	西淀川区役所	活気があり、笑顔にあふれ、常に進化するまち	・接遇研修を通して来庁者の視点に立った行政運営の必要性を再確認した。 ・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遇力の向上にむけた各種研修を実施。 ・部落問題についての研修を実施						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遇力の向上が来庁者の満足度に繋がっている。	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実現する。 ・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遇力の向上を図る。				○	○			
12	淀川区役所	「つなぐ・ひろがる・支えあうまち よどがわの実現」をめざして	・区広報誌8月号にてメンタルヘルスの専門家による人権啓発コラム『子どもの「心の疲れ」と向き合うために』を掲載、広く区民に発信した。あわせて、人権担当から職員へのコラムに関するメール配信及び人権啓発推進員による夏休み子ども相談の周知により、子どもの人権を尊重する区の姿勢をアピールした。	○	○	○	○		・名札や紙媒体へのレインボーロゴ表記、LGBT支援のレインボー懸垂幕掲出の取組は区民及び職員の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。 ・職員向けの人権啓発に関するメール配信によって職員の人権意識の向上、区広報誌での人権啓発コラムの発信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 よどがわの実現」をめざして	・区広報誌コラムや映画会等を通じ人権に関する情報を広く区民に発信 ・人権に関する情報などを、メール配信や研修を通じ職員に周知	○	○	○	○				
13	東淀川区役所	人権の視点からの情報発信	「東淀川区人権通信」を作成し、全職員に向けて発信を行った。また、過去の通信をアーカイブとしてTeamsの所属チームへの掲載を行った。	○	○			○	多岐にわたる人権問題の中からテーマを絞り情報発信をすることで、職員の人権意識を継続させることができた。	すべての人にやさしい窓口サービスの向上	・転入者・新規採用者向け接遇マナーアップ研修の受講率100%を目指す。 ・人権問題情報発信を年2回以上実施する。		○	○	○	○			
14	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。研修を受講した職員へのアンケート結果は、満足できた(34%)、概ね満足できた(66%)という結果となった。また、ハラスメントの定義や内容については、理解できた(48%)、概ね理解できた(52%)という結果となった。				○		ハラスメントに関する研修の手法を変えて実施したことにより、ハラスメントに対する知識をより深めることができ、さらなる職員の意識の向上と定着につながった。	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(年1回の実施を目標) ・事例の共有による意識の向上(全職員宛にメールを随時送信する)					○			
15	生野区役所	「やさしい日本語」からつながろう	・新規採用者を対象とした接遇研修の実施(全1回) ・窓口等での課題ヒアリング、実地接遇指導、管理監督者ヒアリング(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。	○	○	○	○		接遇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。	やさしい日本語を活用した人にやさしい区役所づくり	・職員を対象とした接遇研修の実施(全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(全3回程度)※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。	○	○	○	○				
16	旭区役所	区民が快適に利用できる区役所づくり	研修等を通じて、職員の人権意識と接遇力の向上を図ることができた。国産木材を活用して、フロアのレイアウトを再整備したほか、庁舎全体の案内サインをより分かりやすく表示することで、来庁される区民が快適に利用できる区役所の整備に努めた。				○	○	日頃からどなたに対しても親切丁寧に接し、相手の立場や状況に寄り添って考えて行動することの大切さを共有することができたと考える。	誰もが快適に利用できる区役所づくり	・職員の接遇力と人権意識の向上。 ・来庁者の方が、安心してスムーズに区役所での用件を終えていただけるようにするとともに、職員にとっても働きやすい環境整備を行う。	○	○	○	○				
17	城東区役所	一歩進んだ区役所づくり	区役所に相談・要望を行った区民のなかで、「区役所は、区民に身近な窓口として、適切に対応した」と感じた割合74.6%（「どちらかといえば感じた」含む）	○	○	○	○	○	令和5年度においても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、★★★(3つ星)(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)	○	○	○	○	○			
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	①接遇研修受講率約90% ②全職員が人権研修受講、職員向け認知症サポーター養成講座実施 ③ツールの改良を実施中 ④庁内案内表示の改善				○	○	人権に配慮した接遇研修や認知症サポーター養成講座の実施により職員の接遇力や人権意識の向上につながった。	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	①接遇研修の実施(7回程度に分けて研修を実施し全職員受講を目標とする) ②人権問題研修の実施(年度内1回、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(障がいのある来庁者に配慮した案内)				○	○			
19	阿倍野区役所	職員全員が働きやすい職場環境づくりをめざそう!	DVDの視聴型研修を実施した。DVDの視聴により、働きやすい職場環境づくりについて理解が深まったという職員が増えた	○	○				今回視聴したDVDの内容は、年代で一括りにすることや、女性に対するハラスメントであったため、アンケート結果によると大変役に立った、役に立った方という方が大半を占めた。	認知症について学ぼう	職員全員が認知症について正しく理解できるようになる				○	○			
20	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	外部講師に現場調査を依頼し、客観的な現状把握を行った。また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げることができた。	窓口対応力向上及び庁舎内環境整備	接遇研修により来庁者の意図を的確に把握し、親切、丁寧にかつ迅速に対応できる職員の育成。 ユニバーサルデザインの視点に十分留意した庁舎内整備。		○	○	○				
21	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」において、昨年度より上昇し、今年度は目標としていた★★2つの結果になった。 ・「住吉区市民意識調査」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64.1%、「相談・要望への対応」については、40.2%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、人権研修(フィールドワーク)を実施することができ、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!!	・「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け」の★★2つ以上の獲得を維持し、評価点が昨年度より上がることを目指す。 ・「市民局区民アンケート」において、「『区役所が、区民に身近な窓口として、適切に対応していると感じる』と回答する割合」について、75%以上をめざす。		○	○	○				
22	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」における「区役所の評価点」について、3.9点を獲得した。				○	○	今年度も、昨年度に引き続き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や庁舎整備を実施するなどの工夫に努めた結果、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」における「区役所の評価点」について、前年度(★★「評価点3.9」)以上の評価を受けることをめざす。				○	○			
23	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」における「区役所の評価点」について、R4年度の評価(3.4点)を上回った(3.6点)。より質が高いサービスの提供を実現できるよう引き続き改善に努める。					○	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繋がっており、それが業務に取り組む姿勢にも繋がっている。	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実現するための研修を実施する。				○	○			
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	「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。	○		○	○		全市的な取り組みでもある「やさしいにほんご」に関する取り組みであり、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	11	18	19	4	13	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数				12	11	19	22	5	9

# 「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・見直しに取組んでいます。

本表は、令和5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6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
-----------------------	---	--

番号	所属名	令和5年度評価内容						令和6年度策定内容														
		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	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・啓発を行った。 ・上半期に実施した周知・啓発のアンケートにおいて、100%の職員から「よく理解できた」又は「ある程度理解できた」と回答があった。 ・下半期に実施した周知・啓発のアンケートにおいて、100%の職員から「よく理解できた」又は「ある程度理解できた」と回答があった。	○	○					○	・情報発信の際に人権の視点を意識して取り組んでもらうよう、第1回の周知・啓発では「やさしい日本語等を活用した情報発信について」を取り上げた。 ・全体を通じて、職員の人権意識の向上や知識の蓄積を図ることができた。	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・啓発を行うが、ほかの人権研修とテーマや受講期間が重ならないよう、すみわけを意識して実施する。 ・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。	○	○				○			
2	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 ・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)							○	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。	受け手の立場に立って誰もが正しく情報を得ることができる情報発信の理解促進	情報発信の理解促進にあたり、市政改革室課長級以下の職員に対して「人権の視点からの情報発信の手引き」(市民局)、「大阪市の人権行政について」(市民局)、「情報発信ガイドライン」(政策企画室)等を活用し、室内メールにて資料を送付のうえ周知・啓発を行い、Microsoft Formsにて職員の理解度を図るアンケートを実施する。(年2回)	○								
3	デジタル統括室	人権の視点によるデジタル活用	ワークを通じて、人権に関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考え、その検討内容を室内で共有した。				○				事例をととして市民目線で課題を考えられる点。	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。					○				
4	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。(3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。 結果として、それぞれの配信内容で、事前・事後の理解度アップ率が目標数値15%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。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共に、その旨をメールで職員へ周知する。		○	○						
5	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(年5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(8月)。				○				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高齢者と介助者両方の立場を体験することにより、それぞれの取り巻く状況や日常生活の中での課題に関する意識の向上に繋がった点が評価できる。	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	(1)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4回以上)。 (2)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。				○					
6	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 実績：理解度の把握に着目したアンケートの質問に対して、回答者の全員が「理解できた」「まあまあ理解できた」と回答しており、役に立ったと考える。	○	○		○				アンケート結果では、回答者全員が取組を理解しており、「取組によって差別について考えることができるので、継続して取り組んでほしい」という意見もあった。各人権問題について、SDGsと関連させながら理解し、行政として知っておくべきデータや支援組織を共有することで、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：取組を理解したと回答する職員85%	○	○		○					
7	危機管理室	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							○	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	重要管理ポイントの見直し(送付物封入時の手順の明確化)及び周知						○			
8	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	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共に、本取組以外に可能な取組を実施。 全体的に概ね目標どおりとなったが引き続き見直しを行うべき事象があることが見受けられた。				○			○	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共に、本取組以外に可能な取組の検討・実施に努める。				○		○			
9	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。				○	○			対象者を実務担当者としたことで、普段の業務と関連づけしやすくなり、より自身の業務に関することとして対応に反映するよう心掛けることが出来た。	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。				○	○				
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月に人権視点クイズ・アンケートとして実施。人権視点クイズでは「人権が尊重されるまち指標」の設問は97%正解、「人権の視点」の設問は97%正解、グループワークのテーマとした「アンコンジャス・バイアス」の設問は98%正解と概ね理解できている。 ・また、アンケートでの「R5の取組みを通しての人権行政の理解度」は、「より意識・理解できた」、「意識・理解できた」の回答の合計が98%、「業務・日常生活を人権の視点で見える取組みの効果」は、「意識するきっかけとなり、業務・日常生活の改善につながった」、「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。	○	○	○	○	○	○		人権企画課HPの周知や令和2～4年度に行われた人権行政に関する全15回のメール配信のライブラリ化・常時共有や、自らの業務・日常生活と深く関連するテーマのグループワークの実施により、人権に関する知識の習得や、自身の業務・日常生活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。	○	○	○	○	○	○			
11	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							○	・アンケートにて研修内容を「理解できた」、「概ね理解できた」と回答した職員の割合は100%となり、期待していた効果「80%以上」を大きく上回った。 ・アンケートにて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94.0%となり、期待していた効果「80%以上」を上回った。	財政局人権啓発研修	所属において、年1回以上研修を実施									○

番号	所属名	令和5年度評価内容						令和6年度策定内容											
		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	つなげる	務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つなげる	務める	
12	契約管財局	LGBTなどの性的少数者に対する理解の促進	所属職員に対し、LGBTなどの性的少数者に関する情報発信を行い、職員の意識向上に繋げる機会を提供することができた。			○		局内全職員が閲覧できるチームライブラリに、LGBTについての人権啓発資料を掲載することにより、基礎的知識の習得に繋がることが十分期待できる。	ハラスメントの防止～すべての職員が働きやすい職場へ～	・ハラスメント防止研修の実施 ・研修後にアンケートを実施し、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上を目指す。 ・メルマガ方式によるハラスメントに関する情報の周知						○			
13	計画調整局	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～	令和5年度受講者数 104名	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
14	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、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」ものに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受け取り、理解し、納得できるよう、より効果的なものとするための改善を図っていく。	○								
15	健康局	個人情報保護の徹底及び強化	・令和4年度に比べ、個人情報にかかる事務処理誤りが削減した ・各職員の個人情報取り扱いに関する意識向上に繋がったが、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5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						○			
16	子ども青少年局	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					個々の人権を守るため、セクシュアル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						○			
17	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こと。 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・ミーティング活用ノハラスメント防止:eラーニング形式・対面形式) ・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の掲載(年4回発行)					・グループ形式の人権問題研修(同和問題)において、人権尊重の大切さや差別に遭遇した時の対応を学び、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・対話型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繋げることができた。	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こと。 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)						○			
18	都市整備局	誰一人取り残さない社会について学ぼう	・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98.3%であった。	○	○			・本研修を通して、大阪市の外国人住民数の増加や国籍の多様化について認識し、また、やさしい日本語の定義や使い方を学ぶことで、多文化共生に関する理解を深める機会となった。	様々な人権について学ぼう	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。	○	○				○			
19	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。内容には、最近問題となっている人権課題について追加し、内容を更新した。				○	ここ数年と同様、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。						○			
20	大阪港湾局	令和5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96.6%であった。(無回答2件 ※無回答を除く「理解できた」「概ね理解できた」の割合は100%)					管理監督する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6年度 大阪港湾局管理監督者向けハラスメント研修	受講率 100%(対象者:係長以上の職員)すべての対象者が参加できるような日程の調整を行う。						○			
21	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。(計12回:月1回) ・個人情報取扱事務の定期点検(年1回) ・個人情報の適正な取扱いに関する研修(令和6年2月～令和6年3月:係長級以下全職員対象) ・個人情報保護責任者等研修(令和6年2月～令和6年3月:課長級・課長代理級全職員対象)	○				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)	○					○			
22	消防局	身近にある人権問題って?	年4回にわたり、様々な人権問題について定期的に紹介できた。	○	○			庁内メール等を活用し、情報発信することにより、職員一人一人の理解度が向上。様々な人権問題を個別に研修し、より理解を深めること、大阪市の人権行政を改めて学ぶことで、職員の資質の向上に繋がった。	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。		○	○			○			
23	水道局	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な取組」の実施率100% ・職員研修の受講率100%					これまでも対応要領を策定するなど、障がい者の差別解消に取り組んできたものの、今回の取組を通じて、形式的な対応にとどまった不十分なものがあること(チェックリストの表面的な点検や、庁内案内掲示や音声コードなど市長部局や他都市等で実施済みの対応が未実施であったこと等)を認識した。そのため、職員研修を通じて関係法令及び本取組の趣旨を促すとともに、各課等において「今のままでは十分ではないかもしれない」という気付きを促した。 この気付きを踏まえて下半期には、庁内案内掲示やホームページの音声読み上げソフトへの対応等を行い、市長部局や他都市等の取組水準まで引き上げることができた。	水道事業運営における障がい理由とする差別の解消の推進	・人権啓発研修の参加者において、「新たな気づきを得ることができた」割合が80%以上 ・職場ごとの取組計画書を作成し、その計画書に基づいて令和6年度の取組を実施した職場の割合が100%						○			
24	教育委員会事務局	人権意識向上の取り組み	ヤングケアラーについての知識や情報の周知を行った。					誰もが見やすく読みやすい表記を採用した。事業者としての責任について理解を深めることができた。	誰にでもやさしい情報発信	フロア内すべての案内表示を整備する						○			
25	行政委員会事務局	「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～	64名中64名(100%)全員が受講	○	○	○	○	アンケート結果において、ほとんどの職員が職場におけるハラスメント問題に対し、正しく理解し、適切に対応することができたと答えており、職員の人権意識の向上を図ることができた。	職員の人権意識の向上	所属の全職員を対象に研修を実施	○	○	○	○		○			
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!	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」と回答した職員の割合:100% ②視覚障がい者や妊婦、高齢者、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。			○	○	職員の満足度が高く、研修後の意見でも「実際に疑似体験することで、イメージがガラッと変わった」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				8	9	8	10	3	18	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数				9	9	8	13	2	16