「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2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3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2年度評価内容										令和3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						
	局・室	プログラムの名称	取組み実績	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める	「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	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	既存マニュアル等に加え、時事テーマ（新型コロナウイルス）も織り交ぜ、所属職員に対し周知・啓発を4回実施し、平均84%の職員から「よく理解できた」又は「参考になった」と回答を得た。また、個人情報流出事案の発生0件を達成した。	○					○	人権問題全般に対して「伝える」意識の強化という観点から、時事テーマを織り交ぜながら研修や周知・啓発をアンケートとともに実施した。アンケートの結果から、職員の人権意識や知識の蓄積が高まった。	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	すべての市民に伝わるわかりやすい情報発信の推進のため、マニュアル・ガイドライン、過去の研修資料等を活用し、職員向け周知・啓発（フィードバック含む）を実施する。年3回、総務担当から所属職員に対し周知・啓発を行うほか、所属全職員を対象とした研修を実施する。	○	○					1
2	市政改革室	本市に在住する外国籍住民の、行政からの情報発信や行政サービスの提供に関する人権課題の理解の促進	外国籍住民の抱える行政上の課題（とりわけ新型コロナウイルス関連）について、ニュースや本市取組について情報共有・周知を実施し、「理解できた」とする職員の割合が65%（ほぼ「理解できた」と合わせて100%）となった。						○	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。	新型コロナウイルス感染症にかかる人権課題及びその他人権課題に関する理解の促進	新型コロナウイルス感染症にかかる人権課題に関して、情報の周知等を実施する。シトラスリボンプロジェクトについて室内への浸透を図る。人権課題に関する理解を深め、当事者や家族など関係者に対して適切に接することが「できる」又は「ほぼできる」とする職員の割合を90%以上とする。						○	2
3	ICT戦略室	人権の視点によるICT活用	障がいのある人、高齢者、外国人などにとっての、ICTの利活用における課題や人権の視点を持った対応のポイントについて、事例紹介を行い、Teamsに情報蓄積した。				○			ICT企業の取り組みや障がいのある職員の生の声を掲載するなど、よりわかりやすい啓発に取り組めた	人権の視点によるICT活用	「人権の視点！100！」や「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」を踏まえ、Teams等共有サイトへの事例の蓄積やeラーニングなどを通じて情報共有を行う。				○			3
4	人事室	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！	「個人情報の漏洩」「インターネットによるプライバシーの侵害及び他人を誹謗中傷する情報の掲載」について、4回（テーマごとに各1回）にわたって具体的に現状や留意すべきポイント等を定期的にチームサイトへ掲載し、各自で研修を実施した。事前・事後アンケート調査の結果を比較すると、「説明ができる」と答えた者が大幅に増加した。		○		○			今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と考えるものの、理解度が低い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目標数値を超えていることから、期待していた効果を得たものと考える。	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！	理解度が低い人権課題についてテーマ設定し、研修を行うことで、職員の人権課題に関する基礎的な知識を向上させ、プログラムで取り上げた人権課題に直面した際は、人権の視点を踏まえて市民・職員へ寄り添った応対ができる職員を育成する。事前・事後アンケートで理解度アップを目指す。		○		○			4
5	都市交通局	多様な立場を尊重した働き方改革	都市交通局の全職員（退職派遣職員を除く）を対象に、多様な働き方に関するオンラインでの研修、及び様々な取組み等についての情報等の周知を行った。局職員の理解を深め、ワーク・ライフ・バランスが取れる職場環境づくりを通して、職員の人権意識を高めることができた。						○	ワーク・ライフ・バランスが取れる職場づくりを通して、職員の人権意識の向上につながった。	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	「ひとにやさしい公共交通」の実現に向け、交通バリアフリーに関する情報をメールで発信（年4回以上）。グループワークにて車いす利用者や視覚障がい者の当事者と介助者両方の立場を体験し、意見交換を実施する。障がいに関する課題について正しく理解し、適切な対応をすることができる職員の割合が80%以上を目指す（実施後アンケート結果）。			○			○	5
6	政策企画室	個人の人権を守るための個人情報の適切な取扱いの徹底について	テレワークにおける個人情報の取扱いについて、チェックシートを作成し運用を開始した。プリンタ残置の印刷済用紙0枚を目指す取組を行い、残置は発生しなかった。様々な人権課題についての意識啓発及びアンケートを実施（今年度の取組の効果検証及び来年度の取組に向けた調査）。	○			○		○	アンケート結果では、多くの職員が取組を評価しており、取組を通じて個人情報の保護に関する意識の向上につながったと評価している。	インターネットと人権	インターネットによる人権侵害の現状及び対処方法、人権の視点からの情報発信に関する意識啓発資料の発行及び研修（e-ラーニング等）を通じ、課題の理解を深めるとともに、アンケートを実施し、本取組の効果検証を行い、次年度の取組につなげる。	○			○		○	6
7	危機管理室	災害からの避難に関する啓発情報の多言語化	災害からの避難に関する情報を多言語化し、大阪市ホームページに掲載した。別途、防災啓発資料として活用している「市民防災マニュアル」の多言語版と併せて報道発表を行ったことで、より効果的な周知ができ、市民の防災力向上につながったと考える。	○						日本語のみであった、防災啓発資料に対し、同じコンテンツで多言語化を行っている。	市民防災マニュアル令和3年度版の多言語化への対応	大阪市在住の外国人に対して、災害への備えや災害発生時の避難方法、避難所生活の心得などといった情報を的確に把握して行動していただけるよう、市民防災マニュアルの英語・中国語・韓国語対応を実施しホームページで公開する。	○		○				7
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	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・見直しを依頼。大規模イベント7件について対応となった。				○		○	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	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。				○		○	8
9	総務局	（人事室に同じ）			○		○			（人事室に同じ）	（人事室に同じ）			○		○			9
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～	人権行政推進計画（人権ナビゲーション）、同和問題（部落差別）、様々な人権課題について、メール配信により局内で情報共有した。また、各担当においてそれぞれの業務と「人権」との関わりについて意見交換を実施した。事後アンケート及び理解度テストでは、95%の職員が人権行政について理解が深まったとする一方、理解度テストの正答率は60%とギャップがあり、継続した取り組みが必要。	○	○	○	○	○	○	メール配信という身近な情報発信により、職員が人権に関する知識を得たり、考えたりする機会を増やすことができている。単一のテーマに沿った研修や啓発ではなく、職員ひとりひとりが、日頃の施策・事業にどう「人権」が関わっているのか、課題や問題は何かについて考えることにより、改めて人権の視点から施策・事業を考えるきっかけとなった。	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～	「人権行政推進計画（人権ナビゲーション）」や「同和問題（部落差別）」といった基本的な情報は繰り返し情報発信、共有を行い浸透させる。また、ヘイトスピーチ、シトラスリボン運動など、さまざまな人権の話題を積極的に取り上げることで、人権問題自体に興味を持たせ学習させる。人権の視点で業務運営を考える取組みと並行して、アンケートやe-ラーニングを実施し、浸透度や理解度を測定する（eラーニングの正答率が低い場合は再度実施も）。	○	○	○	○	○	○	10
11	財政局	財政局人権啓発研修	新型コロナウイルス感染症防止対策の影響により、集合形式の研修等に替えて、市民局主催のe-ラーニング研修を代替とし、「同和問題（部落差別）・感染症にかかわる人権問題」をテーマに実施した（全受講対象者数1,231名）。研修受講後のアンケートでは、理解度は良好な結果となった。						○	アンケートにて「研修内容を理解できた」と回答した職員の割合は97.6%、「人権に対する理解が深まった」と回答した職員の割合は94.9%となり、令和元年度（84.7%）に引き続き、8割を超えた。	財政局人権啓発研修	各職場において研修テーマを設定し、課長級等の職員がファシリテーターとなって、人権啓発DVD上映会やグループ討議形式等の手法により研修を実施する。研修実施にあたって、研修内容や主旨について、研修の冒頭で説明を行い、より効果的な研修とする						○	11

	令和2年度評価内容										令和3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 伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める	「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	
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、職員の意識の向上に寄与した。e-ラーニング形式で局内研修を実施し、職員の意識強化と理解を促進した（受講率100%）。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（ほぼできる）と思う」と回答した職員の割合は86%となった。			○			○	e-ラーニングによる研修へと研修形態が変更になったものの、受講率100%を達成し、職員や市民に配慮し適切に応対する基礎を学ぶことができた。局内研修における受講者アンケートにおいては、「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（ほぼできる）と思う」と回答した職員の割合は昨年度78%から今年度86%へ上昇し、職員一人一人がLGBTなどの性的少数者へ理解を深めることができた。	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	新型コロナウイルス感染症に関連する偏見や差別を防止するために、厚生労働省や法務省等から発出されている新型コロナウイルス感染症に関する正しい情報を発信する。加えて、e-ラーニングによる研修を行い、さらに知識を深める。実施後、「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」と回答する職員の割合が90%以上を目指す。			○			○	12
13	都市計画局	市民の方々にわかりやすく心の通うサービスをめざして	人権週間、障がい者週間等をメール署名欄で広く周知を行った（H30年度からの継続）。所属研修として、局内職員の要望の多かったLGBTに関する研修を前年度に続いて開始した。	○		○	○			実行プログラムについては、概ね当初計画通りに実施した。所属研修として、局内職員の要望の多かったLGBTに関する研修については、2カ年かけて複数回に分けて実施することにより、受講しやすい環境を作ることができ、職員の人権に対する知識と意識の向上に寄与できたと考えられる。	市民の方々にわかりやすく心の通うサービスをめざして	「やさしい日本語研修」を企画・実施し、外国人住民等への対応において必要度が高いスキルを学ぶことで、多文化共生の意識を持って日常業務に取り組むことをめざす。人権週間期間に合わせて、職員の人権意識の向上を図るとともに、来庁者に向け局で作成したポスターを掲示。聴覚障がい者とのコミュニケーション手段として、電子メモパッドを必要に応じて活用する。	○		○	○			13
14	福祉局	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫	リーフレットなどの広報印刷物を対象に、「わかりにくい表現」箇所等の有無について点検を実施することにより、分かりやすさの意識の状況を確認した。また、人権問題研修を実施した。苦情件数は昨年に引き続き少数であった（R1年度4件、R2年度中間評価時点0件、年度末時点1件）。	○	○		○			福祉局の事業者、障がい者や高齢者、社会的・経済的弱者をはじめとする全ての市民が安全に安心して生活するためには、いずれも欠くことのできないものばかりであり、その内容について分かりやすく伝える工夫・意識向上を図れたことは、「人権の視点」からも評価できるものである。	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、情報提供を行う各種媒体が「分かりやすい」ものとなっているか、各担当において再度確認を行う。情報提供物の各種媒体に対する市民からの苦情件数等の減少を目指す。	○						14
15	健康局	ウェブアクセシビリティの意識向上	定期的なウェブアクセシビリティに関する情報をメール発信し、ホームページ作成時における注意点についての情報提供を実施。政策企画室の研修資料等を活用し、ホームページ作成担当当職員の知識向上に努めた。ホームページ上に組み込んだ評価ツールによるポイントは前年度より向上した。	○						市民にとって重要な情報源となっているホームページにおいて、誰もが提供される情報を支障なく利用できるホームページの作成に取り組めた。	個人情報保護の徹底及び強化	個人情報漏えい等の事故を未然に防止することにより、市民の人権を尊重する意識を高める。重要管理ポイントの遵守、プリンター残置帳票0枚、机上整理を徹底する。						○	15
16	こども青少年局	個々の人権を守るための個人情報の適切な管理	個人情報の取り扱いについて再度点検を行い、適切な管理について周知を行った。重要管理ポイントを理解し適切に個人情報を取り扱っているか全職員に対し、アンケートを行った。個人情報漏えい事故は、R1年度23件⇒R2年度15件。						○	個々の人権を守るためには、重要管理ポイントに添った事務の取扱いをすることの必要性について、周知することができた	個々の人権を守るための個人情報の適切な管理	個人情報の取り扱いについて再度点検を行い、個人情報の適切な管理を徹底し、事務処理誤り等事故を防止する。個人情報の適正な取扱いに関する全職場研修、重要管理ポイントの再点検を実施する。						○	16
17	環境局	① 同和問題（部落差別）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こう。 ② 誰もが暮らしやすい社会に向けて取り組んでいこう。	同和問題（部落差別）及び外国人に対する意識調査を全職員を対象に行い課題を抽出した。ニュースレターへの情報記事等の掲載（4回）、市HPに「人と職業」というページを掲載し、職業差別に関する啓発を実施した。		○		○		○	今後の効果的な研修へ役立てられる情報を把握できた。職員意識調査を行うことで、環境局が抱える人権問題に係る課題抽出のための新たな手法を見いだせた。同和問題（部落差別）や外国人住民の特性について理解を深めるため、ニュースレターへ情報記事を掲載した。	①同和問題（部落差別）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こう ②誰もが暮らしやすい社会に向けて取り組んでいこう	管理監督者層の職員を対象に、同和問題（部落差別）について自ら考え、学ぶ研修を行い、その知識・理解を深めていく。職員に対して外国人との異文化コミュニケーション力向上をテーマとしたe-ラーニング形式の研修を行うとともに、研修内容の定着を図るため理解度テストを実施する。ニュースレターへの情報記事等の掲載を行う（5月、8月、12月、3月）。				○		○	17
18	都市整備局	様々なハラスメントを学び、お互いの人権を尊重しよう	新型コロナウイルス感染症の影響により、集合研修に替えてe-ラーニング形式による人権問題研修を実施した。「職場におけるパワーハラスメントを考える」をテーマに。全職員（584人）対象、受講率：100%。	○	○		○			パワーハラスメントについて、基礎知識を学び、行為者の責任、代表的な言動、予防対策等を知ることにより、ハラスメント防止への意識を高めることができた。	様々なハラスメントを学び、お互いの人権を尊重しよう	職員人材開発センターにおいて局職員全員（約600人）対象に、ハラスメントをテーマに局人権問題研修を実施する。受講率100%、研修終了後のアンケートにて、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上を目指す。	○	○		○			18
19	建設局	人権問題について知ろう	同和問題（部落差別）や高齢者虐待等、さまざまな人権問題について理解を深めることを目的に全職員対象の研修をe-ラーニングシステムを活用し実施した（受講率95%）。				○			大阪市e-ラーニングシステムを活用することによって、受講者及び講師の時間や負担を軽減しつつ、効率的・効果的に人権課題について認識し理解を深めることができた。	人権問題について知ろう	さまざまな人権問題について、理解を深め人権意識の向上を図るため、全職員を対象とした研修を、テーマの検討を経て実施する。研修後はアンケート結果を分析して効果を測定する。				○			19
20	港湾局	大阪港湾局　服務規律・コンプライアンス研修	服務規律確保の意義や処分事例、不祥事を起こさせないための具体的取り組みについて紹介するとともに、「風通しのよい職場づくり」へ向け、パワーハラスメントの防止に係る研修を併せて実施した。受講者アンケートにおいて、服務規律研修・パワーハラスメント研修とも、99%の職員より（内容を）理解できた又はやや理解できたとの回答を得た。				○		○	職員一人ひとりが服務規律についての認識を深め、常に公務員としての自覚を持って行動して不祥事の発生を防止するとともに、パワーハラスメント防止に係る意識の醸成を踏まえた「風通しのより職場づくり」を通じ、「市民、府民、港湾利用者からの信頼を得た質の高い行政運営」の実現に資することができた。	（仮称）大阪港湾局各種ハラスメント研修	「パワーハラスメント研修」の実績を踏まえ、各種ハラスメントに特化した研修を実施することにより、人権侵害への意識の醸成、ハラスメント行為の根絶を目指し、職員の働きやすい職場環境づくり（＝風通しのよい職場環境づくり）に資する。研修実施後アンケートにおいて、「各種ハラスメントによる人権侵害への理解」が受講者の90%以上となることを目指す。						○	20
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（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（係長級以下全職員対象）を実施。公表データにおいての個人情報等の流出事故0件、個人情報の漏えい事故件数0件を達成。	○					○	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）を実施する。公表データにおいての個人情報等の流出事故0件、個人情報の漏えい事故件数0件を目指す。	○					○	21
22	消防局	様々な人権問題を知ろう！	e-ラーニングシステムにて所属別人権問題研修「同和問題（部落差別）、感染症にかかわる人権課題について」を実施。大阪市多文化共生指針、シトラスリボンプロジェクト等をテーマに、定期的に庁内ポータルやメールにて人権問題を周知した。		○		○		○	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向上。また新型コロナウイルス等の感染症にかかわる人権課題については、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。	様々な人権問題を知ろう！	人権ナビゲーションに基づき、大阪市並びに消防局の人権に関する組織や取組について、定期的にテーマごとの人権問題を庁内ポータルやメールにて全職員に周知する。配信頻度の向上を目指す。		○		○		○	22
23	水道局	犯罪被害者等への支援	係長級職員を対象に、犯罪被害者等支援に関する正しい知識を深め理解者となることを眼目に、e-ラーニングによる研修を実施した（100%受講）。「犯罪被害者等支援」の内容について理解できた割合は98%（やや理解できた51%を含む）。		○			○	○	犯罪支援支援者に対する公的支援の制度について理解できた点が良かったとの意見が多かった。犯罪支援者への対応に関して、正しく理解するための効果があったと考える。	多文化共生社会への取り組みについて	外部講師により多文化共生社会について正しく理解するための研修を実施する。研修実施後、対象者の理解度で「理解できた（おおむね理解できたを含む）」の割合が80%を目指す。		○			○	○	23
24	教育委員会事務局	誰にでも優しい情報発信（案内図・案内表示の拡充）	職員の職務効率と市民サービスの向上のため、教育委員会事務局内執務室の所在する、庁舎3階のフロア図を更新、グループの表記等を拡充し、カウンターに設置した。			○				市民の方が頻繁に迷われていたのが、案内を改修したことで減少した。	人権の視点を強化	「人権の視点！100！」や「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」の中から、定期的にテーマを設定し、具体的に留意すべきポイント等をチームサイトへ掲載し、その旨をメールにて全職員へ通知すことにより、職員一人ひとりの意識の向上に務める。	○						24
25	行政委員会事務局	LGBT の理解の定着 【 ↓ 変更】 感染症患者を取り巻く人権問題の理解	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況を受け、患者、医療従事者等が抱える人権課題を知り、理解を深めることを目的とした研修を職員対象に行った（全職員61名中59名受講）。アンケート:結果では、理解できた、おおむね理解できたの割合が大半となった（95.2%）。			○				人権尊重の視点からも、感染症患者等が抱える人権課題の理解を深めることができ、局としてその個人の人権にかかわり責任を果たすこととなり、評価できると考える。	LGBTの理解の定着	LGBTなどの性的少数者が抱える人権課題を知り、理解を深めることを目的とした研修を全職員対象に行う。令和元年度の取り組みを継続し、職員一人ひとりの意識の向上や理解を深め定着させる。			○				25
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！	障がい者の人権についての啓発パンフレットを配付し、その後障がい者にどのような「合理的配慮」を提供できるか等、自分で考えさせる内容のアンケートを実施した（理解度97.4%）。テレワークにおいて、法務省人権啓発ビデオギャラリーや人権啓発・相談センター所蔵の人権啓発用映像ソフトの視聴を積極的に推奨した。		○				○	職員の満足度は高く、パンフレット配付後の意見でも、「身体的な介添えをするだけでなく、声の大きさや筆談、わかりやすい説明をするなどの配慮を行っていきたい」や、「実際に障がい者がどういったことに困っているのか、生の声を聞きたい」といった前向きな意見があり、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！	人権研修・パンフレットの配付などの啓発活動を行い人権意識の向上を目指す（目標80%）とともに、妊婦や高齢者、障がい者等、様々な方の立場を疑似体験しながら議会フロア内を回ることで、議会環境の見直しを改善を行う。		○	○			○	26
		「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数		9	9	6	12	2	15		「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数		9	8	8	10	2	15	