

第20回大阪市人権施策推進審議会 会議録

1. 日 時 平成22年12月22日(水) 午前10時00分～12時00分

2. 場 所 大阪市役所 P1会議室

3. 出席者 (委員)

安 由美委員、安藤 正彦委員、石田 法子委員、梅原 健治委員、勝田 弘子委員、
加藤 仁子委員、坂元 茂樹委員、上甲 晃委員、菅原 智恵美委員、高津 玉枝委
員、辻 義隆委員、堀 智晴委員、森田 英嗣委員

(大阪市)

村上 市民局理事、林 市民局人権室長、市民局人権室 園田 推進担当課長、中野
推進担当課長代理、人権啓発・相談センター 今井 所長、勝村 相談担当課長、
山脇 啓発担当課長代理

4. 議 題

- (1) 会長・会長代理の選任について
- (2) 「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」進捗状況
 - ① 「人権の視点！100！実行プログラム」による取組み
 - ② 全所属の取り組み状況について「中間評価」による報告
 - ③ 来年度にむけた取り組み状況
 - ④ 大阪市人権啓発・相談センターの開設について
 - ⑤ 人権啓発等に関する取組みの報告
 - ⑥ 人権相談について
- (3) その他

5. 議 事

(中野推進担当課長代理)

定刻になりましたので、ただいまから「第20回大阪市人権施策推進審議会」を開催させていただきます。

それでは委員の皆様を紹介させていただきます。(各委員紹介)

本日、三軒久恵委員、竹村安子委員におかれましては本日ご欠席ということになっております。

続きまして、大阪市の出席者をご紹介します。(市出席者紹介)

それでは大阪市を代表いたしまして、市民局理事の村上よりごあいさつ申し上げます。

(村上市民局理事)

皆様おはようございます。

大阪市人権施策推進審議会の開催にあたりまして、一言ごあいさつ申し上げます。

委員の皆様方には、年の瀬も押し迫り、何かとご多忙の折、本審議会にご出席いただきまことにありがとうございます。

また、平素は人権行政をはじめといたしまして、本市の行政の各般にわたりまして、ご支援ご協力賜っておりますこと、この場をお借りいたしまして厚くお礼申し上げます。

本審議会は、人権尊重の社会づくりに関し調査審議を行うことを目的といたしまして、平成12年に設置されました市長の諮問機関でございます。第20回目となる今回にいたるまで、本市の人権行政に関する様々な事項につきまして、積極的かつ精力的な審議を行ってまいりました。

とりわけ、市長からの諮問を受けまして、平成19年12月に答申をいただいた「今後の人権行政のあり方について」については、本市の人権行政の基礎をなすものでありまして、この答申に基づき平成21年に策定いたしました、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」と申しますが、これをもとに現在、全庁的な取組みを進めているところでございます。

本日は、策定から2年を迎えようとしています、この「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」に基づきまして、私ども市民局をはじめといたしまして本市の全所属において進めております取組みにつきまして、その経過や目的、具体的内容等のご報告をさせていただき予定となっております。委員の皆様方におかれましては、これらの本市人権行政の取組みが、本市がめざしております、一人ひとりの人権が尊重される社会の実現に向け、今後、より一層効果的なものとなりますようよろしくご審議賜りますことをお願い申し上げます。開催にあたりましてのごあいさつとさせていただきます。どうぞよろしくお願いたします。

(中野推進担当課長代理)

それでは早速議事に入ってまいりたいと思いますが、この審議会は「大阪市人権施策推進審議会規則」及び「審議会等の設置及び運営に関する指針」に基づきまして、公開とさせていただいております。本日の議事録・議事要旨につきましては後日、市民局ホームページに掲載させていただき予定でございますので、この点もあわせてよろしくお願いたします。

それでは、議題1といたしまして「会長の選任並びに会長代理の選任」についてでございます。

会長の選任につきましては、大阪市人権施策推進審議会規則第2条第1項によりまして、委員の互選によると定められています。したがって、委員の皆様のご意見を伺いたいと思います。

(安藤委員)

よろしいでしょうか。私といたしましては、これまで本審議会でご活躍いただいている、石田委員に会長をお願いしたいと考えておりますが、皆様いかがでしょうか？

(中野推進担当課長代理)

皆様、異議ございませんでしょうか？

(全委員)

異議なし。

(中野推進担当課長代理)

それでは、異議もございませんので、本審議会の会長につきましては、石田委員をお願いすることといたします。

石田会長よろしくお願いたします。では、恐れ入りますが会長席の方にお移りいただけますようお願いいたします。

それでは、会長から改めまして一言ごあいさついただきたいと思います。

(石田会長)

互選により選任いただきました石田と申します。会長職を務めさせていただきますがよろしくお願ひいたします。

大阪のまちが、人権が尊重されるまちである、そういうふうにより市民が実感を持てるまちになれば私たち本審議会にとっても、本当にうれしいことだと思っております。

この審議会の委員皆様方もそれぞれの立場で経験を活かしていただき、人権行政の推進に寄与いただければと思います。よろしくご協力願ひます。

(中野推進担当課長代理)

ありがとうございました。

続きまして、会長から会長代理をこれも規則によりましてご指名をいただくこととなっております。会長よろしくお願ひいたします。

(石田会長)

それでは、会長代理は坂元委員に願ひしたいと思ひます。

(中野推進担当課長代理)

ありがとうございました。では、ただいま会長代理として坂元委員にご指名をいただきましたので、坂元委員、よろしくお願ひいたします。恐れ入りますが、会長代理の席の方にお移りいただけますでしょうか。また、あわせまして一言ごあいさつをいただければと思います。よろしくお願ひいたします。

(坂元会長代理)

ただいまご指名をいただきました、神戸大学の坂元でございます。微力ではございますが、今回の運営と執行につきまして、石田会長を補佐していく所存であります。よろしくお願ひいたします。

(中野推進担当課長代理)

ありがとうございました。それでは会長、会長代理の互選も終わりましたので、これ以降の議事の進行につきましては会長に願ひしたいと思ひます。

(石田会長)

それでは、次第にしたがいまして、議事を進めてまいります。

本日の議題の(2)「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」進捗状況から、

- ①「人権の視点！100！実行プログラム」による取組み
- ②全所属の取組み状況について「中間評価」による報告
- ③来年度にむけた取組み状況

の3点について、事務局より説明お願ひいたします。

(園田推進担当課長)

市民局人権室推進担当課長の園田でございます。

本日は、新たな委員をお迎えして、第1回目ということでございますので、現在進められている具体的な取組みや進捗状況の説明をさせていただく前に、この計画の策定にあたっての経過と概要について、時間の都合もありますので資料逐一の説明とはなりません、私の方から簡単に説明させていただきます。願ひいたします。

資料前後いたしますが、資料2及び3をご覧いただきたいと思います。

資料2では、平成19年12月当審議会からの答申をいただいてから現在までの経過、行政の動きをまとめたものでございます。

資料3はそのなかで平成21年度から具体的に進めているもので、21年・22年の「人権の視点！100！」を活用した取組みについて、その動きを示しておるところでございます。

平成18年12月に市長より当審議会に諮問がなされ、以後1年にわたって審議会や検討部会において審議・検討を重ねていただき、平成19年12月、「今後の人権行政のあり方」として答申をいただいたところでございます。

答申では、「市政において日常の業務はもちろんのこと、すべての施策の企画から実施にいたる全過程を通じて、すなわち行政運営そのものを人権尊重の視点から推進していくこと」と、人権行政の基本方針として改めて定義をするとともに、大阪市の人権行政がどうあるべきか、人権行政にどのように取り組むべきか、人権行政の基本的な方向について資料2の上段に掲げております、職員の人材育成、また、透明性・公平性・公正性の確保など5つの観点から示されております。

こうした答申を踏まえまして、「人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」を21年の2月に策定し、現在、具体的にその計画に基づき取組みを進めているところでございます。

計画の概要について、説明させていただきます。

資料1の計画の概要並びにリーフレットをご覧いただきたいと思います。

これまでの人権行政は、市民を「サービスの受け手」として位置づけ、様々な人権課題を抱えている人々を支援することに主眼をおいて、個別の人権課題、対象者に対する様々な事業を展開してきましたが、この計画ではそれに加えて、市民を「サービスの受け手」としてとらえるだけではなく、「社会参画の主体」としてとらえているところでございます。

計画の目的ですが、「すべての市民の人権を尊重するため、市民から賛同と協力が得られる新しい人権行政を再構築し、市民が『人権が尊重されるまち』になったと実感できる、住んでよかったと誇りをもって語る『国際人権都市大阪』をめざす」としております。

また、計画の策定にあたって市民からの意見募集を行ったところ、主な意見として「人権は重要で最大の課題だが、大上段に取り上げると引いてしまう人が多い。具体的な言葉を使い、当たり前のこととして自然に受け止める工夫が必要」「人権行政という言葉が堅苦しく、とっつきにくい」といった声を踏まえまして、計画を市民にとって「わかりやすく」「とっつきやすい」ものとし、「人権尊重の視点からの行政運営を市民と協働して進める」ための仕組みづくりをめざしているところでございます。

お手元のリーフレットにもお示しをしておりますが、この計画が「人権が尊重されるまち」へ導く地図となってほしいという思いを込めまして、「ナビゲーション」という副題にいたしまして、「人権が尊重されるまち」という目的地に向かって、市民の皆さんと大阪市がいっしょに車を走らせる様子に例えているところでございます。

この車には、「人権が尊重されるまち」へと導く大きな原動力であるエンジンとしての「人権教育・啓発」と、もしものときの備えであるエアバックとなります「人権相談・救済」を搭載しております。さらに、「人権が尊重されるまち」へと導く地図、人権行政を推進するための標識といたしまして「人権の視点！100！」、目的地まで「いまどのあたりか」を示す道しるべとして「人

権が尊重されるまち指標」という4つの大きな柱立てにより構成されておるところでございます。

こうした計画の4つの柱立てのなかでも「人権の視点！100！」というのは、行政運営における人権尊重の視点を明らかにし、「人権行政は何をめざしているのか」、「何をどのように改善するのか」を職員にわかりやすく示すもので、「伝える」「聴く・知る」「備える」「支える」「つながる」「務める」の6つの観点から、行政運営の具体例を示したもので、全局、室、区は、それぞれの施策・事業を行う際には、この「人権の視点！100！」を最大限に踏まえるとしています。

なお、「人権の視点！100！」につきましては、参考資料のなかに冊子として計画そのものを配付しておりますので、またご一読いただければと思います。

2つめの柱立てといたしまして、人権行政を推進することによって、実際にどの程度人権が尊重されるまちになったかを評価できる「人権が尊重されるまち」指標、この指標を現在策定しているところでありまして、策定状況につきましては、後ほど中野推進担当課長代理よりご報告させていただきます。

この計画の策定後、全庁的な行政運営の推進に向けて、現在計画的に取組みを進めておりまして、区役所をはじめ各所属におきましては、ご説明をいたしました「人権の視点！100！」を活用し、既存の事業や、取組みの点検評価を行いまして、これに基づき現在実行プログラムの策定をいたしたところでありまして、今年度は50の所属のなかで56の実行プログラムを策定し取組みが進んでおるところでございます。こうした各所属の「実行プログラム」を中心とした取組みが、より各所属の多様な業務実態や特性に応じた、効果的で実効性のあるものとなるよう、またPDCAサイクルの確立に向けて、人権室として取り組んでおるところでございます。

さらに、大きな柱の1つであります人権の視点からの行政運営のできる人材の育成に向けて、具体的には大阪市のなかで職員人材開発センターが開催する様々な研修や、各局が行っている人権研修のなかにおいて、この計画の普及と職員の意識の改革など人材育成に取り組んでおるところでございます。

3点目、4点目の柱であります「人権啓発・教育」「人権相談・救済」につきましては、後ほど、この10月に阿波座に開設をいたしました大阪市人権啓発・相談センターの所長並びに相談担当課長より具体的に説明させていただきます。

以上、時間の都合もあり簡単ではございますが、これまでの新たな人権行政推進計画策定の経過並びに概要について説明をさせていただきました。

引き続きまして、これまでの各取組みの詳細な内容、来年度に向けた取組み状況などにつきまして、推進担当課長代理の中野の方よりご報告させていただきます。

(中野推進担当課長代理)

それでは、私から人権ナビゲーションの柱のうち「人権の視点！100！」の活用に向けた取組みの具体的な進捗状況と、「人権が尊重されるまち指標」について具体的なことをご説明させていただきます。

まず、資料4、A3横の資料がございますが、これが先ほど課長よりご説明いたしました、全所属が「人権の視点！100！」に例示があります人権尊重の取組みの具体例、「伝える」「聴く・知る」「備える」「支える」「つながる」「務める」に基づきまして、その視点を全所属の行政運営・事務事業に取り入れていくための具体的な取組みを定めた実行プログラムの概要でございます。先ほ

ども説明しましたが、50所属のうち、全所属、また複数の取組みを実施している所属もありまして、56のプログラムがございます。

このプログラムを策定しまして、それぞれが人権の視点にたった行政運営を進めるというだけでなく、年度の間中期、終了時点でその効果・課題を検証していく、それに基づきまして、各所属が「気づき」や課題に基づきまして、次年度以降の実行プログラムの取組みにつなげていくという、人権の尊重のための業務改善システムというものを考え、全所属に取組みをお願いしているところでございます。

この資料の見方・まとめ方をご説明させていただきますが、上段、政策企画室の取組みを例示させていただきますと、行動名称は『「大阪市公館へようこそ。」プロジェクト』となっております。

政策企画室の業務の1つに大阪市の迎賓館機能を持っております大阪市公館の運営というのがございます。この公館につきましては、市民の方にも年数回の公開をしておりますが、政策企画室では今回、この市民への一般公開の際に、例えば障害をお持ちの方や高齢者、外国のお客様の来場等もございますので、そういった方にご満足いただけるよう不自由のないように、ソフト・ハードの両面で環境整備を行うということを実行プログラムとして掲げて取組みを進めているところでございます。

そのうえで、これは先ほど申し上げたように上半期で一度、その取組みを評価・検証を行ってくださいと各所属にはお願いしており、その結果の課題というのが次の行に書かれております。政策企画室で言いますと、多言語版リーフレットの費用対効果に問題がある、あるいは館内の案内表示板が見やすいものであるかどうかといった課題が浮かび上がってきたということで、上半期についてはその解決、リーフレットの作成方法の見直し、具体的にはページ数等を大幅に削減して経費を抑制したとお聞きしております。また、案内板の位置や、設置箇所を増やしたなど解決を図って下半期の取組みにつなげているということです。

その次にあります人権の視点項目が、「人権の視点！100！」に基づいて、この実行プログラムがめざす効果はどのようなかということを示したもので、政策企画室は、今回、6つの視点のなかのうち「聴く・知る」、「備える」を強化するという目的でこれに取り組んでおります。

その横の欄が中間評価、最終評価の効果測定の項目ですけれども、6つの点に基づいてこの取組みの効果測定を行っていただいております。

「人権の視点」というのは、まず「人権の視点！100！」を踏まえ、この事業、取組みが人権尊重の視点からの行政運営を推進している具体例となっているかということについての評価です。

「実効性」につきましては、この取組みが人権の視点からの課題の解決、行政運営の実現にあたって、それが広く市民サービスの向上などの効果につながっているかということの評価をいただいております。

「基盤づくり」は、この実行プログラムを取り組むにあたってその推進体制や検証の仕組みが十分に確立されていたかどうかということの評価をいただいております。

「透明性」は、この取組みが市民あるいは職員間に十分浸透しているか、伝わっているかということの評価をいただいております。

「応用性」につきましては、この事業結果が特定の取組みに有効ではなくて、幅広い応用が可能かどうかを評価いただいております。

最後は「費用対効果」ということで、この事業がその効果に対して、予算的に明確な効果が見込まれているかということの評価いただく仕組みとなっております。

評価欄における「○」は、「効果があった」、「◎」は「非常に効果があった」、「△」は「あまり効果がなかった」という測定となっております。

それに基づきまして、この取組みなどで新たに発見された課題とそれを今後、どうつなげていくかということまでを評価をいただいて、システムを運用していく仕組みとなっております。

以下、各所属・各区、50所属の取組みをこの表にまとめております。すべてをご説明するのは割愛させていただきたいと思っておりますけれども、具体例といたしまして、2つの所属の詳細をご説明させていただきたいと思っております。

1つは資料5-1、A4の資料にA3の資料をおつけしております。まず、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」に基づく「人権の視点！100！実行プログラム」評価シート（中間評価）というタイトルのA4の資料ですが、これが実行プログラムの中間評価の原票でございます。これに基づきまして、各所属がそれぞれの取組みを記入し、評価しながら取組みを進めているところでございます。

まず、中央区の中間評価シートを例としてあげさせていただきました。中央区の取組みですが、実行プログラム名称は「人権の視点にたった『印刷物作成ガイド』の策定」ということで、区的全職員が人権行政の担い手であることを意識して業務にあたるため、誰にでもわかるよう情報を提供するための人権の視点にたった印刷物を作成するガイドラインを策定するというのを今年の実行プログラムの取組みとして策定されております。

以下、その進捗状況・上半期ということ、4月に作成委員会を区内で立ち上げられて、それから検討に入っていったという流れになっております。そのなかで、上半期での課題あるいは予定と異なった点ということで、検討作業を通じまして、いろいろな情報の受け手であるすべての人の立場にたった情報発信の重要性を、改めて再認識したというようなことが課題としてあげられています。それからその課題の解決に向けた取組みを行っていくということで、印刷物作成ガイドの素案の検討や試行的運用、担当者会を通じて区役所の全職員に情報の受け手であるすべての人の立場にたった情報誌の重要性を共有していくといったことを上半期の課題の解決に向けた取組みとされています。

以下、今後のスケジュールということ、12月には試行的運用を開始しているということで、いまの段階での成果物として「人権の視点にたった『印刷物作成ガイド』」、中央区の人権行政推進委員会としてガイドを成果物としてつくられ試行しているということです。

例えば、人権の視点にたった印刷物を作成するために、「流行語や一般的でない外国語、カタカナ語を使っていませんか。」「理解しにくい外来語や略語は、言い換えを行うか、説明や注釈をつけてください。」「こういった記述ですとか、「マイナスイメージ（悪い印象）の比喻やたとえを使っていますか。」「人権に配慮した適切な表現というのは、単に言い換えマニュアルにより不適切な表現を言い換えればよいということではありません。このような表現がなぜ問題になるのか、人権に配慮するとはどういうことなのかを考え、常に人権尊重の視点にたつて業務を行うことが大切です。」「こういった記述の部分に、人権ナビゲーションの「人権の視点！100！」の考え方が反映されているということでございます。

資料5の1枚目に戻りまして、この取組みの狙いは「伝える」、その下の欄が上半期の中央区の自己評価の結果ということです。「人権の視点」・「実効性」・「費用対効果」については「おおいに効果があった」、「基盤づくり」・「透明性」・「応用性」については「効果があった」、というふうに中間期において中央区では評価しております。

それから、それに基づきまして今後の取組み方向性についてこれも各所属が設定していただいております。上半期の達成目標、期待以上の効果が見込めそうなところ、新たに発見した課題というようなことをそれぞれ見つめ直していただくとともに、今年の中間評価を踏まえて、今後の取組みの方向性、次期実行プログラムの策定にあたって活用すべき点・留意すべき点について次年度以降のプログラムにどう反映させていくかという考え方を示していただくものでございます。中央区は、今後の取組みの方向性について、特に今後は印刷物だけでなくあらゆる情報発信において、情報の届きにくい人への配慮がなされているか業務を通じて見直していく必要があるということで、印刷物の取組みから区の情報発信全体へ取組みを進めていこうという方向性を示されております。

あと1点、資料5-2をご覧くださいなのですが、危機管理室の取組みです。危機管理室の管理業務ですので、災害等に対する対策が主の業務になりますけれども、そのなかで今回につきましては、『「広域避難場所への誘導標識」の人権の視点に基づいた整備』、広域避難場所への誘導標識に「人権の視点！100！」の考え方を入れた、見やすく誰にでも理解されやすい標識を整備していくことを今年度の実行プログラムにあげていただいております。

この内容につきましては、A3の資料をつけさせていただいておりますが、実際に今年度危機管理室で作成されております「広域避難場所への誘導標識」、「災害時避難所の標示」、「広域避難所の標示」の具体的な画像も入れた資料となっております。もともと「広域避難場所への誘導標識」というのは資料左側上のように一枚の矢印で示されているものでございますが、これに少しでも多く情報を載せていくことができないか、ピクトグラム（視覚記号）につきましても見やすく、誰にでも気づきやすいものにならないかということで、まず、形状を変更して楕円形の標示に変え、ピクトグラムについてはその上方に大きな形で取り出すなど、従来の固定概念にとらわれずに、形状よりもより多くの情報掲載、見やすさを重視して資料左側中段のような形に変更されております。

また、下の支柱部分についても、ここに広域地図を掲載することで、地図情報を避難所標示に盛り込み、さらに内容を多言語化していくという取組みを行っておられるということです。

その他、災害時避難所標示については資料右側ご覧のように、ひらがな表示、それから英語、韓国語・朝鮮語、中国語というふうに多言語表示も行いまして、外国籍も含めたあらゆる方に避難所の情報等が的確に伝わるような取組みを行っている、これが危機管理室の今年度の取組みとなっております。

その中間評価につきましては、強化すべき効果は、「伝える」情報公開・広報と、「備える」環境整備ということを狙いとしており、その評価ですが、危機管理室は自己点検をかなり厳しくとらえておりまして、「人権の視点」・「実効性」・「費用対効果」については効果があったということですが、「基盤づくり」・「透明性」・「応用性」については、十分でないという自己評価をされております。この点について、危機管理室に、少し厳しい評価のようですがどうですかとお伺いしたところ、まだ上半期の段階で、これから下半期に向けてさらに取組みを強化して効果があがるようにしたいということでした。

以上、具体例も含めまして実行プログラムの中間評価の取組みについてご説明をいたしました。

資料6をご覧いただきたいのですが、それぞれ各所属50所属が今回、中間評価でどういった評価をされているか全所属の傾向をまとめております。ご覧のとおり、「おおいに効果があった」・「効果があった」を含めた評価は、「応用性」が若干低いですが、その他の項目を見ますと80%を超えており、各所属とも中間期において一定成果があったことを実感しておられるのではないかと、この分析結果からわかると考えております。

少し個別に分析しまして、まず「費用対効果」の面が非常に高い評価になっておりますが、この取組みに対して、市民局から各所属に対して予算措置を行っているわけではなく、所属によって自局予算のなかから工夫をして実施していただいております、このことが成果の実感とも相まって費用対効果の評価としては大きかったのかと思っております。

それから、「応用性」の評価が非常に厳しいというところがあるのですが、この取組みは各所属が業務実態や区の特성에応じて、それぞれ独自性を持って実施している取組みが多く、そういった独自性のあるものは、逆に応用性について問われると厳しいことがこういった結果になっていると思われまふ。いずれにいたしましても、中間段階での評価であり、これから取組み全体が終了してから評価は変わってもいきますが、この段階では各所属一定の成果を実感していただいております。

以上が、今年度取り組んでいる実行プログラムの概要と中間評価の結果の説明でございます。

今回は、先ほども説明したとおり、この取組みを評価・検証し、次年度以降の実行プログラムの取組みにつなげていくというのが「人権の視点！100！実行プログラム」の取組みでございます。

ここからは、次年度の取組みについて、この中間評価がどういうふうにつながっていくのかということについて、次年度以降の仕組みについて説明させていただきます。

資料7・8をご説明させていただきます。

資料7、次年度以降の実行プログラムの策定をお願いしているシートの原票でございます。いまご説明した今年度の取組みなどを踏まえまして、次期実行プログラムを現在各所属において策定いただいております。策定にあたり、中間評価での成果や課題を踏まえ、記入例の上段でまず取組方針を示していただき、各所属が人権の視点から行政運営を推進するうえでの考え方・方針・目標を明確、簡潔に基本姿勢を示していただき、具体的な取組みの方向性を示してくださいということで、まず実行プログラムの策定にあたって所属としての取組方針を定めていただく、そのうえで中段以降、次年度の実行プログラムの具体的な事業概要、あるいは狙いとする項目等を決定してくださいと各所属に働きかけを行っております。

裏面につきましては、取組みのスケジュールを示していただくのと、この段階で次年度の実行プログラムの取組みの事前評価を行っていただくこととしております。中間評価でも使用した6つの項目について事前評価を行っていただき、それに基づきまして次年度以降も中間評価でどこまで達成できたか、あるいは最終どこまで達成できたか評価を行っていくといった仕組みになっております。最後には所属長のコメントとして、この取組みについての各所属長あるいは区長の考え方、取組みの姿勢等ご記入いただくということで、これが次年度以降の実行プログラムの内容となっております。

こちらについても具体的なもので説明させていただきます。

資料8、実行プログラムの評価・検証から次期実行プログラム策定の事例ということで、生野区の事例をつけさせていただいております。この2枚目3枚目をご覧くださいと、2枚目には(様式1)「生野区取組方針」、3枚目、(様式2)中間評価として、生野区から提出いただいた今年度の中間評価の原票と、次年度の実行プログラムの策定シートをつけさせていただいております。

それら内容をまとめさせていただいたものが資料8、1枚目となっております。

1枚目の資料に基づいて説明させていただくと、まず生野区の今年度の取組みは、「広報情報伝達力向上プログラム」ということで、主にホームページや携帯サイトといった媒体の、人権の視点に基づいた見直し・充実強化を実行プログラムとしてあげられております。

評価につきましては、「費用対効果」が特に大きく、その他の効果についても一定効果があったと評価されております。この取組みを進めたなかでの新たな発見・今後の取組みについては、まず、この取組みは主に広報部門において情報の内容の充実を図るとともに、利便性を高めてきたということで区民への情報伝達力は向上したと評価されております。今後、蓄積された情報伝達のノウハウを来庁者向けの区民サービス・窓口サービスへも広げていくということを今後の方向性として、それが次期実行プログラムにつなげていくということになっております。

基本姿勢は、「区民が互いに支えあい、認めあう誰もが暮らしやすいまちづくり」、具体的取組みの方向性は、

「区民が互いに支えあい、認めあう、誰もが暮らしやすいまちをめざして次のとおり進めます。

1. 様々な情報発信による親しみやすい区役所づくり
2. 区民が利用しやすい区役所づくり
3. 区民の地域活動を支える区役所づくり

ということで、情報発信を基盤にしながらも、さらにそれを区民への利便性という部分にも発展させた取組みを進めていくという次期実行プログラム、取組方針を定めていただいております。

実行プログラムの名称は、次年度については予定ですが「区役所窓口案内プロジェクト」ということで、先ほども説明しましたが、22年度の情報発信に限った取組みを、区役所の窓口サービスや、案内サービスまでに広げていくといった取組みを予定されているということです。

事前評価につきましては、生野区としてさらに自信を持っておられ、「実効性」・「透明性」・「応用性」について「おおいに効果がある」だろうと、実感を持っておられます。

以上が、今回の中間評価を踏まえての次年度への取組みへのつながり、発展という点のご説明でございます。現在、全50所属に策定をお願いしており、まとまりました時点で当審議会でご報告させていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

長くなりましたが、ここまでが「人権の視点!100!」を活用した取組みでございました。

もう一点、柱立ての1つであります「人権が尊重されるまち指標」の策定につきまして、その方向性の説明をさせていただきます。資料9をご覧くださいと思います。

まず、重複になりますが、改めて人権ナビゲーションにおける指標の位置づけですが、人権ナビゲーションが求める目標が、「人権尊重の視点からの行政運営を市民と協働して進める」ということで、そのもとに4つの大きな柱立てがございます。1つは「人権行政の2つの道案内」、それから「人権行政のエンジンとエアバッグ」ということで、標識としての「人権の視点!100!」、エンジンとしての「人権教育・啓発」、エアバッグとしての「人権相談・救済」というものがあり

ますが、その1つとして道しるべとなるものとして「人権が尊重されるまち指標」を定めております。これは、大阪市が「人権が尊重されるまち」に近づいていると市民に実感してもらうための指標づくりということになっておりまして、実際にナビゲーションのなかにその考え方が述べられています。この「人権が尊重されるまち指標」は市民の参加・参画により作成するもので、「人権が尊重されるまち」とはどのようなまちか、何かがどうなれば「人権が尊重されるまち」に近づいていると実感できるか指標として明示し、市民に実感してもらうための道しるべであるとのように定められております。この考え方に基きまして、現在私ども市民局で「人権が尊重されるまち指標」について、多方面からご意見をいただきながら策定を進めております。策定の考え方について説明させていただきますと、まず、指標ということですので、人権に関わる様々な施策の進捗状況等が対象になるかと思いますが、そういった施策の進捗状況を数値として把握できるものを基本として、さらに人権に関する市民の意識・実感等、質的な成果も含めて構成していきたいというふうに考えております。

具体には、「各種施策の進捗や認知度を示すもの」はどのようなものかといえば、資料に例としてあげさせていただいていますが、DV関係相談機関・対応窓口の市民をどれだけご存じか「市民の認知度」といったこと、それから車いすに対応したトイレが市営交通の駅でどれだけあるのか、こういった施策の進捗などが1つの数値としての指標ではないかと考えております。それから人権に関する市民の意識や実感に関する指標とはどういったものかと言いますと、まずこれは「人権が尊重されている」と感じておられる市民の方がどれ位の割合でおられるのか、あるいは「いじめはどんな理由があってもだめだと思うこどもの割合」がどれだけいるのか、こういった意識をアンケート等で把握したものが1つの指標に取り上げていけないかと現在作業を進めているところでございます。

この指標策定にあたっては、市政モニター・意識調査・パブリックコメント等様々な方法を活用・検討しながら市民にとってより実感が得られやすい指標をめざしております。早急に原案を取りまとめさせていただいてこの場でお示しさせていただいて、委員の皆様のご意見をいただきながら策定をしたいと考えております。

長くなりましたが、私の方から「人権の視点！100！」の取組みと、「人権が尊重されるまち指標」についてご説明させていただきました。よろしく願いいたします。

(石田会長)

ありがとうございました。

今日は新任の委員を交えての第1回目ということで、少し長めにこれまでの経過、現在どういうことに取り組んでいるのか、また今後どうするのかということについてご説明をいただきましたが、ざっと聴くとまだまだわからないところもたくさんあるかと思っておりますので、まず、いまのご説明に対する質問ございませんでしょうか？

ご質問でなくても今後の取組みに関するご意見でも結構ですが。

(上甲委員)

これは自分で評価する自己評価なのか、それとも誰か第三者機関が評価しているのか？

(中野推進担当課長代理)

これは実行プログラムを実施している各局と各区の自己評価になっております。委員がおっしゃ

っている第三者機関に基づくような評価ではなく、自分たちの取組みをそれぞれ自分たちで評価をされている主観評価となっております。

(上甲委員)

それは役所全体として、評価として「甘すぎる」とか「辛すぎる」とか評価の指導はしているわけですか？

(中野推進担当課長代理)

人権室として、率直に申し上げますと、このことにつきまして評価が甘いですとか、辛いですとか強力的に指導していくというようなことは考えておりません。

このような評価システムにはいろんな目的があると思いますが、1つは事業の進捗状況の把握であったり、事業評価に基づくような費用対効果や事業の見直しなどがあるのですが、それをモデルとはしながらも、自らの人権という抽象的な取組み自体を進めながら、自分たちで見つめ直しながらさらに取組みを進めていっていただく振り返りということが目的ですので、やりっぱなしにならないように自分たちで常に意識して、自分たちで検証してくださいということが狙いですので、市民局人権室サイドから評価について「これはおかしい」とか言うことは予定しておりません。

先ほども危機管理室を例に申し上げましたように、評価が厳しいとかありましたが他の所属全体の取組み・評価状況の把握を人権室がしているということもありますので、各所属に対して相談とか指導という言い過ぎですが、そういった形であまり評価が厳しくなったり甘くなったりしないように、取組みが円滑に進むようなことは考えております。

(上甲委員)

それに関しまして、市民との協働とかを非常に強調されているのですが、市民の評価であるとか、市民が具体的にこれに対してどのように動いているかということについて、市民の方の動きを少し教えていただきたい。

(中野推進担当課長代理)

委員がおっしゃるとおり、市民協働ということがこれに限らず市政全体で、現在1つの大きな方向にもなっております、この取組みのなかにも実際、市民のみなさん、地域のみなさんと協働しながらやっておられるような取組みもございます。ただ、市民の方からの評価という形でこの実行プログラムを評価する仕組みはないのですが、各所属それぞれ評価を行うにあたって、検証方法や達成方法を定めてくださいと、これが難しいことですがお願いしております、中間評価シートにもあるのですが、効果の検証方法や達成状況はどうですかと、それぞれご記入いただいているのですが、そのなかで市民の方からの満足度ということで、例えばイベントなど実施した後や、利用者からのアンケート等で市民満足度を把握されている所属はかなりございます。そういったところで、各所属それぞれのなかで意識をしながら市民の方との協働ですとか、満足度といったことを把握されて取組みを行っておるといふふうには人権室ではとらえております。

(林人権室長)

先ほどのご説明で、例えば生野区の情報伝達、伝えるということで、その取組みを発展させて窓口サービスへの新たな展開、こういった取組みを市民の方にアンケートで満足度等取ることができると思います。それぞれ局・区動き出したところでございます。いろいろな取組みがございまして、なかなかすぐに市民の方の意見を聞きにくいような、自己評価をせざるを得ない取組みでござ

いますので、いまご指摘があったように、自己完結してしまう評価よりは市民の方の目から見た評価というのは非常に大事であると思いますので、それぞれの取組みを進めるなかでそういった評価の仕方ができるようなことがないのか、私ども進捗管理するなかで、各所属の取組状況のヒアリングを行うなかで意見交換なり反映させていきたいと考えております。

(梅原委員)

いろいろお聞きさせていただいて、非常に施策をやっておられるところがたくさんあるんですけども、こういった評価シートですが所属が50あってプログラムが56とお聞きしているのですが自分のところ以外、例えば、林人権室長から説明があった生野区の取組み、非常に良かったというのが、他の部分あるいは他の所属にもそういった取組みが伝わるのですか？

そうやっているんな施策が自分のところでは取り組んでたけれども他の所属で、他のプログラムを実施など水平展開ができるような仕組みになっているのか？せっかく取り組んだ施策が1つだけのポジションではなくて、生野区のように他に広がったというのが、1つの所管だけでなく全市的に広がれば、1つの取組みがより効果的に進められる可能性があるのではないかと感じたのでそのへんはどうでしょうか。

(林人権室長)

こういった人権行政を進めるうえでの全庁的な推進本部会議というのがございます。

具体的にこういった取組みをするにあたって、具体的な手続きの説明という場でもあるのですが、いまおっしゃられたように情報共有という場でもございますので、他の取組みが参考になったり、良い取組みというのは他所属でも広げていっていただきたいと思いますし、また他所属で行うとまた違った課題が見えてくるということもあろうかと思っておりますので、そういった全庁的な会議の場を活用して情報共有なり良い取組みにつながるように、そういった相乗効果と言いますか、そういったこともまた進めていきたいと考えております。

21年度から動き出した取組みでございますので、なかなか各所属とも職員研修的な要素が多かったり、6つの視点でもわかりやすい視点に特化したような取組みが多いので、幅を広げていくという意味合いも含め情報共有は非常に重要だと思いますので、またそういった取組みも進めていきたいと思っております。

(堀委員)

今後の人権行政のあり方が答申されて、それを具体的に行政のもとで推進計画を立てて、いまこれを実行に移して、そして見直していき、また実行に移していくということで進んでいるわけで、今日伺いするとそれは本当に必要なことで、成果が上がっているように思いました。

ところで、もう一方で大阪市では前に人権行政推進計画というのがありまして、大阪市の行政施策はすべて人権施策であるということで、行政の1つ1つが窓口にしる、施策にしる、すべて人権の考え方にたって行われるということで進められていると思うのです。

そういうことを考えると、例えば私は専門が障害児の教育、あるいは障害者福祉ということで、1つ例をあげた方がわかりやすいと思うのですが、現在、教育委員会の下で「共に学ぶ教育推進プロジェクト」というのがございまして、私も委員で各学校に在籍している障害のある子どもの保護者にアンケートを取る、そして子ども自身も小学校5年、6年、中学校、特別支援学校の子どものアンケートをとって、特別支援教育課が分析しています。私も委員ですので、その報告を受

けました。そうすると、そのなかの自由記述にいろんなことが書いてあるわけです。つまり大阪市の特別支援教育を受けて良かったと、こういう点ものすごくありがたい、こういう点で困っている、こういう点で非常にづらい、悔しい思いがあるということで自由記述にいろんなことが書いてあるわけで、それがすべてそこでまとめられていくわけです。私もそこに参加していくわけですが、そのときに果たして人権という視点でどこまでまとめられていくのかということも問題なのです。もちろん、大阪市もこれまで人権行政の積み重ねがありまして、教育委員会の方や現場の先生方、あるいは保護者とも議論しますと人権とは非常に大事なことで、そこで共通認識できて「これはひどいね」「これは改めなければいけないね」というようなことがある程度できてきていることは確かなのです。それはやはりこれまでの取組みが成果を生んできていると思うのですが、ただ現地地点でいろいろな考えの違いによって意見が対立したり、もめたりすることは日常生活であるわけで、そうなるどっちが正しいとは簡単には言えない。しかし、学校でいうとですよ、具体的な例を知っていますが、まあそれはあまり言えませんが、例えば校長先生の方が一保護者より強いわけですよ、保護者が意見を言うのと校長先生がひどいことを言っている、それをその保護者が教育委員会に訴えに行くと教育委員会の方も「それはひどいな」と言って現場の指導をされて、ころっと現場の校長先生が掌を変えたような方針の転換を図ると。

なぜそんなことを言うかと言いますと、各部局でそれぞれ大阪市の職員の方が仕事をしているときに、果たして1つ1つが人権の視点でもう一度考え直さなければならないという自覚を持って取組まれているかということですね、一方でないと、こういうプロジェクトは進んでですね、この資料1、ナビゲーションの図を見るとですね、例えば、車があつて「市民・大阪市」ということになっていますけれども、どっちが運転するのか、自転車に乗っている人もいるだろうし、目的地が「人権が尊重されるまち」といって抽象的な言葉を使うと、彼方・こちら側・輝くところとなるんですけども、議論するとですね、どちらが人権が尊重されたということなのか、非常にもめてわかりにくくなることもあるのです。そうすると、歩いている人もいるし、自転車にいる人もいるし、寝転がっている人もいる、そして妨害というものがたくさんあるわけで、実際はこういう絵は描けないですよ。だけど、こういうのを描けると「なるほどな」と思って、こういう施策を推進することは非常に重要だと私も認識をしますけれども、一方でですね、いま、現に行われている大阪市の各部局での取組みが人権の視点からいうと問題ないのかというチェックですね、それがきちっと行われているのか、そういうことを行っているアンケートも実際やっているわけです。そしたら、そのアンケートがですね、本当は報告されてきてそういう視点でアンケートを取って、市民の意識を取って、そして市民にもいろんな考え方があつて、簡単に結論づけてどっちが正しいとは言えない、意見の違いも尊重して考えていこうというのが人権として非常に大事だとかですね、そういうことが見えてくるわけです。

一方で、こういうプロジェクトをずっと展開していくのと同時に、日ごろ各部局で行っている施策の細かいところを市民がどういう点で、人権に対して意識や実感を感じているのかという市民自身の実態把握を本当に各事務局のところで把握して、それを問い直していく作業を同時並行的に進めないと良くならないのではないかと、ちょっとまだまとまりませんが感じた意見を述べました。

(石田会長)

それでは、森田委員お願いします。

(森田委員)

では簡潔に、こういう政策をすればそういう評価を行う時代ですので、非常によく理解できる話だったと思います。このいくつかのプロジェクトが進んでいくのを見て、結果的に人権文化が浸透していくということをめざされているのだと思うのですが、それ自体の評価、すなわちこの50いくつかのプロジェクトを展開して、それぞれの人は評価していますけれども、これ全体自体がどういうふうに関連していつているのか、このことの評価の仕組みというのはどうなっているのでしょうか？

(園田推進担当課長)

堀委員からご意見ありました点につきまして、ご説明させていただきます。

1つは、委員がおっしゃるとおり平成11年に人権行政基本方針を出させていただいており、その一番大きな点がすべての事業・施策に人権の視点を掲げさせていただき具体的に進めてきたわけですが、なかなか見えた形での評価・点検というのができていなかった、掲げたことは理念であって当然ながら各所属では、そのことによって事業等行っているであろうけれども、どのように進んでいったのか、何をしたのかということが具体的に出てこなかったというのが、これまでのことであります。

そういったことを踏まえながら、経過のなかでも申し上げましたように、人権施策推進審議会での答申をいただいたなかで、その方向性はいまでも変わっていませんが、その方向性に基ついた具体的な検証方法を確立し、PDCAサイクルを確立することによって、市民が納得・実感できるようにどう進めて行けばよいということで質疑をさせていただき、現在の取組みになっているということで、具体的に1つ1つの事業についてどのように考えていくのかについて、これを進める第一段階に評価シートを各所属に配布をして、すべての事業とはなっておりませんが、各担当課レベルで一度チェックをしていただいて、その気づきに基づいて具体的に動いているというのが実態でございます。

すべての事業実施は人権の視点に基づいておりますが、すべてを出してとはなりませんので、各所属で1つ1つをチェックし代表的なものを1つ上げていただく、これが先ほどの50所属56事業であります。今後とも、私どもの方から推進本部会議等で1つ1つの事業について、当然ながら人権の視点で行っていくということを説明し、一歩でも二歩でも前に進めてまいりたいというふうに考えております。

(石田会長)

ありがとうございました。たいへん重要なご意見がたくさん出されたかと思えます。

(中野推進担当課長代理)

一点申し訳ありません。ご質問でおっしゃるとおりこの実行プログラムの取組みは各所属が意識を持ってそれぞれの人権の視点にたった行政運営ができていくかということをご自己評価しながらやっていくということになっております。それが、全体として進捗はどうかというご質問だと思っております。例えば資料でお示したとおり各所属の「評価がこうです」等の統計は取れるのですが、「じゃあそれがどうやねん」ということにならうかと思えます。1つは、指標の考え方についても先ほど少し触れさせていただきましたが、つきつめて言いますと、そういった各所属の取組みが進んでいく、あるいは、大阪市全体、市民も含めてそういう取組みが浸透していくことで、指標のな

かで大阪市が人権が尊重されるまちになったと感じる市民の割合等に反映できていくのかなど、あくまで理想でしかありませんが、そういうふうを考えております。それは、この取組みの進捗がそこに直接どうかというわけではないかと思っておりますので、全体を見渡しながらいまのところ我々は事業分野・目的が大の目的ではないというふうにご説明させていただきましたので、もう少し中間時点で全体を見渡して何かということについては少し今後の検討課題と考えておりますので、またご意見等いただければと思っております。

(石田会長)

それでは、いままで各所属間での情報の共有が大事ではないか、あるいは市民の評価、市民の声をもっと取り入れるべきではないかというご意見をいただきまして、これは今後の指標づくりにも役に立っていくことであるかと思っておりますので、取り入れて進めていっていただきたいと思っております。

時間の関係もありますので、次の審議事項である人権啓発・人権相談についてご報告よろしくお願いたします。

(今井人権啓発・相談センター所長)

人権啓発・相談センター所長の今井です。

まず、人権啓発・相談センター開設についてご報告させていただきます。資料10のリーフレットをご覧ください。

本年10月4日、多様な人権問題に対応する総合的な拠点施設として、西区の阿波座駅からすぐのところに開設いたしました。

開設の経緯といたしましては、先ほども出てきておりましたが、平成19年12月の本審議会からいただいた「今後の人権行政のあり方について(答申)」のなかで、広範な人権侵害に対して、迅速かつ柔軟に対応するため、相談機能の充実・強化が必要だということをしていただき、また審議のなかでも特に、休日や夜間にも相談を受けることのできる窓口の設置を要請されました。

そこで、先ほどから出ております「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」において、人権教育・啓発を人権行政のエンジン、人権相談・救済を人権行政のエアバッグと位置づけ、市民と協働して取組みを進めることとし、またこれまで人権室が推進してきた啓発や各区における人権相談事業に加え、人権文化センター等が果たしてきた啓発機能と相談機能も集約し、効率的・総合的に取り組む施設として市内中心部、交通至便な場所に設置した経過でございます。

したがいまして、人権室のうち、啓発・相談担当が人権啓発・相談センターの方に移行しており、開設時間については、月曜日から金曜日の平日は午前9時から午後9時まで、土曜日・日曜日・祝日は午前9時から午後5時30分まで、年末・年始(12月29日～1月3日)及び施設点検日以外の358日開けているという施設になっております。

具体的には、効果的な人権啓発ということで、人権啓発用ビデオやDVDの貸出し、研修などに活用していただきやすいよう、平日夜間や休日にも貸出しを行っております。その他、地域で人権尊重のまちづくりを推進する人材の育成や、企業における人権啓発や人権研修の取組みを支援するなどに取り組んでおります。

相談事業につきましては、後ほど相談担当課長からご説明いたします。

次に、人権啓発に関する取組みの報告ですが、参考資料2ですが、これは今年の8月22日実施の大阪市事業仕分けの対象に市民啓発事業がなったときの資料でございます。大阪市の事業仕分け

は外部の視点で見直しの方向性について議論を行うこととさせていただきます。そのなかで、資料2枚目補足説明資料を特に説明させていただきたいのですが、「人権啓発は地方公共団体の責務です」と「本市の市民啓発事業は、すべて国庫補助の対象です」と、そして「多様な人権課題に対応しており、特に本市では、今日的な課題に焦点をあて、毎年重点テーマを設定し啓発に努めている」ということで、平成19年度には「子どもをめぐる問題」、平成20年度には「高齢者をめぐる問題」、平成21年度には「多文化共生、外国籍住民をめぐる問題」、そして、今年度には「障害のある人をめぐる問題」を重点テーマに設定して啓発に努めているところです。それから、選択と集中によって全事業を効果的に見直しております。特に個別事業のところでは、いままでやっていたように漫然と繰り返すのではなく、どんどん手法も時代に即したように変えていく、それから仕掛けづくりもしております、と説明させていただいております。そして、最終的には多くの市民に情報が届いて、市民が参画できるような循環型の啓発ということをめざしております。

実際に広報したものが、いろんな市民に伝わって、そちらから参加参画型事業に参加していただき、その参加型事業と広報事業につなげていくという形で使えるように、見直し等も行っていると説明させていただきました。結果、最後のページ(3枚目)事業仕分けの結果としては、市が実施しても良い、ただし、要改善して実施していくべき事業であるといただきました。そのなかでいろいろと論点や検討課題をいただいて、その結果が資料裏面3取組方針・見直し内容とまとめております。今後も今日的な課題に焦点をあて、重点テーマを設定し取組みを行っていくこと、市民啓発の広報事業の方を見直し参加参画型事業へ移行し、地域に根付いた啓発の推進に努めること、それから、手法、事業内容等について民間のノウハウを活用していくこと、各事業について、効果検証が測れる手法を工夫して実施し、スクラップ・アンド・ビルドを行い、事業をどんどん再構築していくことという、取組方針をお示ししたところです。

次に21年度の啓発の取組みについてご報告させていただきます。

資料11「人権啓発等に関する取組みの報告」をご覧ください。人権行政のエンジン～人権教育・啓発として、[1] 効果的な人権教育・啓発の推進、[2] 地域における人権教育・啓発の推進、[3] 企業・事業者等の人権に関する活動への支援、[4] その他の取組みの4項目について、また最後の方ですが35ページ以降に人権行政のエアバッグ相談・救済ということで、人権に関する相談について全市の状況をまとめたものですのでご参照いただければと思います。

大阪市自体では印刷物による啓発は、非常に少なくなってきましたが、昨年度は参考資料3「大阪市人権だより (KOKOROねっと)」や、参考資料4「外国人と日本人 みんなで暮らすまちづくり」等このような冊子を発行いたしました。

それから、「大阪市人権だより (KOKOROねっと)」について今年度は、昨年度から始めた事業ですが、このような冊子をつくっておりますということで参考に見いただければと思います。

特に、「大阪市人権だより (KOKOROねっと)」については、前回の審議会のなかで委員より内容等良いので、学校でも活用したらどうかとご意見をいただきましたので、来年度につきましては各中学校・高校に各教室で1冊配付というような形で、冊数を増やすのではなく配布先を変えてできるだけ活用していただけるようなことも考えております。

以上でございます。

(勝村相談担当課長)

続きまして、相談についてご説明させていただきます。

人権啓発・相談センター相談担当課長勝村でございます。私の方から、人権相談につきまして資料12についてご説明させていただきます。

本市におけます人権相談の取組みにつきましては平成14年から市民にとって身近な区役所に人権相談窓口を設置し、市民からの相談に応じてまいりました。区役所におきましては、人権担当の本市職員が相談者とともに解決方法を考えアドバイスを行うほか、相談内容に応じた専門の相談機関を紹介するなどの方法で、相談者の自主的な解決を支援してまいりました。

区役所におきます相談件数は、資料12にございますように、平成21年度合計で250件、平成22年度は10月までで98件となっております。

相談内容は、配偶者からの暴力、いじめの問題、労働に関する相談や近隣とのトラブルなど様々な相談が寄せられております。

また、先ほどにもございましたが、平成19年12月の本審議会の答申及び委員のご意見等踏まえまして、いま求められる相談・救済機能といたしまして、相談しやすい場所を確保すること、様々な人権課題に対応できるようにすること、平日の昼間だけでなく夜間・休日にも相談を受けることのできる窓口を確保すること、専門機関や弁護士会との連携を強化すること、この4つの項目が必要であると考え、本年4月から人権相談事業を実施しておるところでございます。

この事業内容についてですが、現在委託によって12名の専門相談員を配置し、人権啓発・相談センターで、電話あるいは面談等による相談、区役所及び市民交流センターでの面談による相談を実施しております。法的な助言を必要とする相談につきましては、それぞれの人権課題に精通した弁護士から初回に限って無料で助言を受けることができる体制をつくとともに、3者通話を活用いたしまして、英語、中国語、韓国・朝鮮語での相談にも対応できるようにいたしております。

事業の実施状況でございますが、資料12、9月までの相談件数につきましては、毎月200件から300件、平均で280件の相談件数となっておりますが、人権啓発・相談センター開設以降につきましては、10月は442件、11月は450件と増加傾向にあります。

主な相談内容は、DV、セクハラ等の女性をめぐる問題、親への虐待等の高齢者をめぐる問題、就職差別等の障害のある人をめぐる問題、養育権問題等の子どもをめぐる問題、などとなっております。

事業の継続的な改善を行ってまいりますために、本市におきましてこの事業につきまして相談者に対するアンケート調査を実施してございますが、その結果は「相談してよかった」というプラス評価が80%以上となってございまして、市民から「頼りになる」といったような声もアンケートのなかで寄せられているところでございます。

今後につきましては、本事業の一層の市民周知を図っていくとともに、区役所と連携の強化を図っていききたいというふうに考えております。

以上でございます。

(石田会長)

ありがとうございました。

それでは、いまご説明いただきました、人権啓発・相談について何かご質問等ございませんでしょうか？

(上甲委員)

区によってずいぶん相談件数にバラつきがありまして、生野区なんかは0と1ということですが、それはその地区に人権問題がないのか、窓口の体制ができていないのか、推進が弱いのか、そのへんの分析はどうされていますか？

(勝村相談担当課長)

委員ご指摘のとおり、区によってバラつきがありますが、区で人権課題がないというわけではございませんでして、すべての区において人権相談窓口を設けておりますので、体制がないということではございませんが、周知不足の点はあるかと思えます。この点につきまして、今後周知を図ってまいりたいと考えます。

(上甲委員)

すごく感じるのが、この計画を見ていて、私も企業で働いていたから思うのですがマーケティングの発想が欠落している気がするのです。マーケティングというのは、市民がどういう状況に置かれていて、市民が何に困っていて、市民が何を求めているのかということに対する厳しい洞察や調査、そういう実態を把握したうえでの行政・施策になっていない部分が、なんとなくいろいろやっているけれども靴の裏から足を掻いているような少しそういうもどかしさを感じるのです。

もっと市民の実態や、いま大阪では何が人権問題として最大の問題で、それにどう対応していくのか、そういう発想がないと、正直、自己満足で終わってしまう気がするなど今日話を聴いていて感じるところです。

56の取組みについても、極めて基幹的なメインの項目で、これで良いのだということなのか、極めて端々の、言うならばお茶を濁す程度の取組みなのか、それで評価はすごく大事なところですので確認しておきたいのと、お願いしておきたいと思いました。

(村上市民局理事)

ただいまのご意見についてですが、これまで役所の仕事というのは窓口を設けて業務を行っていたら、それでもうやっていますというような、市民の方が来られるのを待っているといったスタイルが大阪市ならずとも役所の仕事のスタイルだったかと思えます。

いま、大阪市では、市政を地域から変えていこうということで、いままでは市役所本庁があって区役所はその出先機関のような形で、それぞれ24区横並びのような形でやっている、区ごとにいろんな特性はあるのですが、区役所はどこに行っても基本的には同じ、それが行政の公平性・平等性であるような考え方が長年定着していた。

いま、大阪市も市政を変えていこうということで、区役所・地域を起点にして、職員が地域のなかに入って行って、その地域に応じた形で何をやっていかなければならないのか、それを地域の方々といっしょに考えて、地域から解決していこうという行政スタイルにこれから変えていこうとしているわけです。先ほど、相談担当課長の方からも区役所との連携ということを申し上げましたが、局の方から「こういうことをやってください」ということで進めていけば、区の方はやらされ感というか、それさえやっておけば良いということになってしまうので、逆に区の方でどうしたら良いのかそれを支えるのが私ども局の役目ということで、しかもそれが、区は区、局は局ですということではなくて大阪市として一体感を持って、それぞれの地域にあった形で施策・サービスを進めていこうという形に変えていこうとしておりますので、これは今後、我々としてもその視点を持

って、そういうマーケティングというか、実際に地域がどうなっているのか、どういう課題があるのか、そこに目を向けて、そのために何をするのかという観点から施策を組み立てる、そういうことも我々としても留意してやっていきたい。

それから、「人権の視点！100！」に基づくプログラムですが、いままでのパターンですと「我々の所属ではこうやっています」ということで、それをそのままずっと続けていくといった形だったのですが、PDCAサイクルと申し上げましたが、必ず評価して次はどうする、その次はさらにそれをどうもっていくということをずっと求めていきますし、それぞれの所属が何をやっているのかということが市民にも公表されますので、市民の目からのチェックも受けるというようなことで、最初は「市民局の方からこういうことをやれと言ってきたので何かやらなあかん」ということで取組みが中心になっている部分も実際のところはあるかと思いますが、ただそれを今後展開していくなかで実質的にはそれぞれの所属の気づきにつなげていって、自らそれをさらに次に展開していく、あるいは他所属の成果を自分のところに取り入れてグレードアップしていくというような取組み、これをぜひつなげていきたいと思っておりますので、発展的にどんどんと展開していくようなそういう仕組みとして、これが固定したもので、これをずっとこのまま続けていくということではいけないと思っておりますので、ただいまのご意見も踏まえてさらに効果のあるものになるように取り組んでいきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

(石田会長)

ほかございませんか？

(森田委員)

たいへん重要な取組みをされているというふうに思いました。人権問題というのは、いろいろな組織のなかで起きる問題だと思います。例えば、大学のなかでも起こるし、会社のなかでも起こるし、市役所のなかでも起こるわけです。

基本は、組織のなかでどのような相談体制があって、その後、外に出てくるというものもあると思います。そのあたりはどういうふうにご指導されているのか、企業のなかでの人権問題の対処の仕方ですとか、そういったことをどういうふうに関連していくのか、つまり、すべての人権問題を扱っていくとなると行政は膨大なお金を使うことになると思うのです。先ほど、市民参加というお話があったので、そのあたりの戦略を少しお伺いしたいと思うのですが。もちろん大学のなかにもありますし、私たちのなかにもセクハラ委員会がありますし、いろいろな人権問題を考える委員会もございます。そういったものとの連携という意味ですが。

(今井人権啓発・相談センター所長)

企業における啓発・相談という意味では、大阪市の企業人権協という組織がございます。ただ、大阪市全体でいうと中小企業等も含めて事業所全部でいうと約3万社あったと思いますが、そのうち25人以上の事業所という、ほぼ1万社弱ぐらいだったと思います。推進員を置かなければならないと、府と国の方で決められている事業所というのが、1万社弱あるかと思いますが、そのうち、3千5百社程度の企業が集まってつくっていただいている自主的な組織である企業人権協という組織がございます。そちらへの支援と言いますか、企業人権協にいろいろと企業における啓発・相談ということで市からも支援を行い、企業人権協の方でも自主的に相談・啓発に取り組んでいただいているといった連携を行っています。

(坂元委員)

今回の人権啓発・相談センターの開設によりまして、確かに資料12で区役所における人権相談数は低調ではありますが、10月以来400件を超える相談件数があるということで、かなり多くの人権問題を抱えておられている方がいるということが、この数字からもわかるわけですが、住民の方にとっては、区役所が近くにあるけれど、必ずしも身近ではないという、やはり役所ですのでやや敷居が高いところがあるかと思えますけれども、人権啓発・相談センターに訪れた市民の方の住所地などで、近くの区役所でも相談窓口があって利用ができると、阿波座までわざわざ来ることが難しいというような方にはそういった形で周知徹底していくことによって、区の相談事業についても活性化していくということを今後やっていただければと考えるところであります。

(勝村相談担当課長)

いま、委員おっしゃったような区役所との連携を図りながら、人権相談について充実させてまいりたいと考えております。

(林人権室長)

いまの件でございますが、実際にこの4月から人権相談・専門相談業務、10月からは人権啓発・相談センターの開設ということで、この間、区役所も巡回で行くのですけれども、従前区役所ではなかなか解決までたどり着くのが難しかった難件みたいなものとか、実際に啓発・相談センターになりこの相談事業が開始されてから、そちらの方に専門的なノウハウがあったりとか、弁護士力を借りるといふか、救済までつなぐとかいうことで、実際にそういうものが区役所から、啓発・相談センターの相談員の方に引き継がれているような事例も出てきておるのは事実でございます。区の方もやはりより効果的な相談を受けるといふことと言ふと、なかなかノウハウがない部分もありますので、そういった点で連携を強めて、どこに問題があるのかということを区の現場などにも関わって行って、ご指摘いただきました点はより強化してまいりたいと考えておりますので、またこういう場を利用して状況のご報告もさせていただき、ご意見・アドバイスをいただければと思っておりますので、よろしく願いいたします。

(森田委員)

子どものいじめなんかどうか。先ほどどこかの資料にもありましたが、ネットでのいじめとか人権侵害だとかいうようなことが最近よく取りざたされていますが、そういうようなところで被害があるような人っていうのは電話では相談せずに、ネットで相談するとかメールで相談するというような話も韓国に視察に行ったときに、24時間体制でネットで相談というのがあったのですが、そういうようなこともご検討されているのか？

(勝村相談担当課長)

一部は試行的でございますが、メールによる人権相談も実施いたしておりますが、まだ本格的な実施につきましてはその問題も見極めながら検討してまいります。

(石田会長)

よろしいでしょうか。

それでは、時間の方も迫ってきておりますので、本日はいただきましたいろんなご意見につきましては事務局の方で検討していただいて、その成果等について次回ご報告いただけるということでよ

ろしいでしょうか。

では、本日は新任の委員を交えての第1回ということで、説明に時間を取られまして皆様方のご意見を聞く時間が短かったかなというふうに感じます。今後、進め方というか、審議会のスケジュール等についても事務局の方からご連絡いただきたいと思いますがいかがでしょうか？

(中野推進担当課長代理)

会長からもご提案がありましたように、本日少し来年度の実行プログラム等の取組みについて触れさせていただきました。今回、ご報告が中心になりましたけれども、次年度以降の取組みあるいは、指標のあり方というようなことについても、今度はご意見をいただく場を早速にも設定したいと思っております。

作業の進め方もありますけれども、私どもの予定といたしましては、2月上旬にも次回を開催させていただきたいと考えております。

(石田会長)

それでは、また2月に第21回の審議会が開催されるということですので、また積極的活発なご議論をよろしく願いいたします。

では、本日はこれで終了いたします。どうもありがとうございました。