

## 「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、平成28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、また平成29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)】 市民と市民がつながる、市民と行政がつながる
	【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

区	プログラムの名称	取組み実績	平成28年度評価内容						「人権の視点」から評価できる点	プログラムの名称	取組み目標	平成29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						
			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 守ろう！個人情報	・個人情報保護研修等を実施し、個人情報保護の大切さの再認識 ・個人情報を取り扱う日常業務の手順を再度見直し							・個人情報の漏洩件数を削減できたとともに、人権侵害へ繋がる個人情報の漏洩を未然に防ぐことができた	すべての人が利用しやすい区役所づくり	・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(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							1
2	都島区役所 わかりやすい庁舎案内表示と人権意識の向上	・ユニバーサル・サービスの観点を取り入れた接遇研修及び外国籍住民への対応を目的としたトリオ研修を実施 ・庁舎案内表示を点検、窓口・案内表示の変更							・表示物は文字の大きさだけでなく、掲示場所が適切か、わかりやすい表示になっているかどうかの検証を行った ・研修にユニバーサル・サービスの観点を取り入れたことにより障がいのある方や、高齢者への対応について共通の認識ができた	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							2
3	福島区役所 わかりやすい庁内表示で誰もが利用しやすい区役所へ	・庁内表示等を再点検し、場所・内容・フォント・ふりがな・デザイン等多方面から庁内表示等の見直し ・LGBTの利用に配慮した多目的トイレの表示 ・イラストレータでデザイン作成できる職員を育成							・庁内の多目的トイレに「だれでもトイレ」のLGBTレインボーステッカーを貼ったことにより、職員・市民への人権意識啓発につながった	福島区役所人権啓発ポスターの制作	・区独自の人権啓発ポスターを1デザイン以上制作し掲示							3
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	・照明のLED化(保健福祉課面談室、3階女子トイレ、栄養指導室、住民情報担当事務室) ・手摺取付による安全配慮(全階トイレ各個室) ・接遇力向上研修(計14回開催、199人参加)、人権問題研修(計4回開催、135人参加)の実施 ・LGBTに配慮した多目的トイレの表示(1、3階)							・庁舎内の取組みでは、耳の不自由な方に配慮した耳マーク表示板の設置等ができた ・職員力向上の取組みでは、人権問題指導者研修の修了者による研修の実施等により、職員全体の人権に対する意識向上を図った	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点作り	・市民の声や電話等での区民からの苦情の減少 ・職員の「人権尊重」意識を醸成する研修の実施 ・障がい者等が利用しやすい庁舎環境・設備づくり ・区民目線での「気付き」による快適な区役所づくり							4
5	中央区役所 外国籍住民への窓口サービス対応力増強プログラム	・委託業者から派遣された講師により、英語での窓口会話等を基本とした語学研修を実施(受講者による窓口対応フレーズ集(英語)の作成)							・中央区では近年、人口が急増しており、その中で日本語を十分理解できない外国籍住民も増えており、これらの方に、窓口での行政サービスの向上や外国人向け行政情報の提供を充実させる	外国籍住民への窓口サービス対応力増強プログラム	・語学研修の実施(英語)(中央区役所職員10人 初級クラスと中級クラス)							5
6	西区役所 ユニバーサル・サービスの観点を入れた区民サービスの向上	・外部講師によるユニバーサル・サービスに重点を置いた接遇研修を実施、障害者差別解消法の一層の理解と職員の接遇及び人権意識の向上を図る							・障害者差別解消法や手話条例の理解促進と高齢者や障がい者をはじめとした、すべての来庁者に対し、相手の立場に立って考え、実践できる職員の育成と人権を尊重する意識の向上につながった	LGBTの方々への適切な対応等市民サービス向上	・「市民サービス向上研修」を実施することで、LGBTをはじめとした様々な区民の立場で物事を考え「ニア・イズ・ベター」を実践できる職員の育成と、より質が高く満足度の高い区民サービスの提供							6
7	港区役所 LGBT等の性的少数者や障がいのある人をはじめ、すべての市民・区民の人権を尊重する視点での接遇や案内表示	・職員力向上研修(障害者差別解消法の規定に基づく本市の対応についての研修)を実施 ・接遇能力向上研修、LGBT研修、手話研修を実施 ・多目的トイレにレインボーマークと「どなたでもご利用いただけます」と表示							・正確で適切な情報をわかりやすく伝える、ニーズを的確に把握し相手の立場に立って対応する、といった「人権尊重の視点」を踏まえた研修を実施 ・LGBTなどの性的少数者の利用に配慮した多目的トイレの表示	LGBT等の性的少数者や障がいのある人をはじめ、すべての市民・区民の人権を尊重する視点での接遇や案内表示	・LGBTや障がいのある人の視点で、障害者差別解消法に基づく本市の「対応要領」も踏まえた接遇研修や人権研修(LGBT)を全職員対象に実施 ・庁舎内すべての案内表示等を、障がいのある人の視点で点検、必要箇所を改善							7
8	大正区役所 若年層対象の人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営	・庁内情報誌に人権啓発記事を掲載(3回) ・「たいしょう人権展」で、人権問題研修、区内小・中学校の児童・生徒に人権啓発ポスターや標語を作成依頼、ホームページやフェイスブックで啓発(3回) ・「成人の日のつどい」等、若年層の参加が多い事業での啓発(2回) ・「春休み子ども人権映画会」を実施、主として子どもと子育て世代へ啓発(参加者90名)							・人権展においてアンケートを実施し「人権に対する意識が高まった」と回答した人の割合は89%となり、人権展の開催に関して肯定的な意見が多く市民の人権意識が高まった ・人権映画鑑賞会を子育て世代と子どもを対象にした「春休み子ども人権映画会」として開催し若年層への啓発をおこなった	人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営	・職員を対象とした人権問題研修の実施 ・庁内情報紙を活用し、人権問題の情報発信 ・地域において区民の参加が多い事業での啓発 ・「なにわ人権展」へ参画 ・ホームページやSNSを活用した啓発 ・区役所内のテレビモニターを活用した啓発							8
9	天王寺区役所 「笑顔で0隊(オータイ)」(天王寺区役所職員接遇マニュアル)の実践による「相手の立場に立って」行うサービスの向上	・「笑顔で0隊」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践、自己チェックシートによる振り返りで「できている」の割合83.5%							・相手の立場で考えるやさしさと思いやりを基本に、すべての来庁者に対応し、信頼と安心感を持っていただけるよう取り組む	「笑顔で0隊(オータイ)」(天王寺区役所職員接遇マニュアル)の実践による「相手の立場に立って」行うサービスの向上	・「笑顔で0隊」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践することで、自己チェックシートによる振り返りで、「できている」の割合85%以上							9
10	浪速区役所 外国語を母国語とする来庁者へのサービス向上	・庁内サインの多言語表示点検を行い、やさしい日本語及びビクトサインを活用した庁内掲示を実施 ・多言語記載の庁舎案内表示を設置							・外国語を母国語とする来庁者へのサービス向上に向け、特定の言語だけではなく、現在の表示をひらがなで記載するなど「やさしい日本語」に変えることで、多くの来庁者に情報が伝わるように工夫を行った	LGBT研修の実施 ・すべての方にとってわかりやすい庁舎案内表示の推進	・LGBT研修受講率100%…職員の知識定着・配慮行動につなげる ・窓口等にレインボーマークの表示 ・庁内表示を再点検し、随時改善 ・色覚に配慮した表示を意識する							10

平成28年度評価内容							平成29年度策定内容										
区	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
11	西淀川区役所	区役所利用満足度向上プログラム						・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 ・区民モニターアンケートの区役所利用満足度に関する設問において、肯定的な回答の割合が80%台～90%台であった	区役所利用満足度向上プログラム	・「に～よんおもてなしプロジェクトチーム」を今年度も立上げ、気持ちよく利用できる区役所作りの取組み ・庁内窓口案内表、区内関係官公署等一覧の作成 ・各窓口への配布(更新)、庁内案内表示の改善 ・E S向上に関する取組み							11
12	淀川区役所	淀川区役所職員全体で行うLGBTに配慮した取組						・LGBTについて知識を持つことで、当事者だけでなく多様性を視野に入れた対応など他分野での配慮にも応用できる。また研修は淀川区以外の職員も多く受講しており、他所属への浸透・拡大が期待できる	淀川区役所職員全体で行うLGBTに配慮した取組	・淀川区で作製するカラーチラシへのレインボー表記の実施率を100%にする。							12
13	東淀川区役所	わかりやすい庁内案内とNO！ハラスメント強化月間						・フロア図を改善して、拡大版と手持ち用を作成したことは来庁者だけでなく、職員も案内がしやすくなった。また、担当者が個々に分かりやすい庁舎案内について考えることが、「伝える」「支える」の強化につながっている ・ハラスメント防止・LGBT周知ポスターを事務室内のいつも見えるところに掲示したことが、職員の人権尊重意識の醸成につなげることができた	「ユニバーサル仕様」により生まれ変わる！人に優しい庁内環境づくり。	・視覚障がい者がより快適に利用できる環境の整備 ・各窓口で、高齢者、障がい者等の権利を尊重したユニバーサルサービスの提供 ・庁内の備品をユニバーサル仕様に改善(変更)し、よりバリアフリーな庁内環境の実現							13
14	東成区役所	信頼される区政運営の推進！～個人情報漏洩事故ゼロを目指して～						・個人情報の重要性について、研修や度重なる啓発、重要管理ポイントの点検を促す取組みを行ったことで、職員の意識向上	信頼される区政運営の推進！～個人情報漏洩事故ゼロを目指して～	・事例紹介年4回(課長級以下全職員) ・アンケート実施1回(課長級以下全職員) ・H28年度に実施した「個人情報の適正な取扱いに関する職場研修」のアンケート結果では、知識の向上に役立ったとの回答は約86%。より職員の理解度を高め、意識を定着させる取り組みを強化							14
15	生野区役所	いくのスマイル宣言 - 接遇マナー向上プロジェクト -						・障がいのある方への合理的配慮等を含むユニバーサルサービスとして、職員一人ひとりが具体的にどのような市民対応・庁内表示等を心がけるべきかについて、接遇研修を通じて全職員が同じ目的を共有し、取り組んでいる	いくのスマイル宣言 接遇マナー向上プロジェクト	・全職員を対象とした接遇研修の実施(8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(5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							15
16	旭区役所	区民が利用しやすい区役所づくり						・案内表示を変更することにより、誰にでもわかりやすく目的の窓口に行けるようになった	区民が利用しやすい区役所づくり	・職員への接遇研修・人権問題研修を実施 ・庁内表示やレイアウトを見直し、来庁者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							16
17	城東区役所	“一歩進んだ区役所づくり”						・H28年度区役所業務格付けの「来庁者等に対する窓口サービス」の結果において、(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)を受け、来庁者へ丁寧な対応ができています	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)							17
18	鶴見区役所	来庁者の満足度向上に向けた取組み(職員と区民のコミュニケーションづくり)						・ベアワークなどの実践を重視した研修で、笑顔での対応や傾聴姿勢の重要性を身をもって体感することで、区民の気持ちを思いやる良好なコミュニケーションをとれる、人にやさしい鶴見区政に近づいた	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	・接遇研修を実施(3回以上) ・人権問題研修を実施(2回以上) ・LGBT研修を実施(1回以上) ・担当窓口確認ツールの職員利用満足度70%以上							18
19	阿倍野区役所	来庁者にわかりやすい窓口案内表示						・来庁者満足度で、窓口サービス格付け結果が高評価を得ることができた ・各担当窓口にある吊看板の色に合わせた案内表示をすることで、わかりやすい案内表示に改善できた	来庁者にわかりやすい窓口案内表示	・全ての来庁者が目的の窓口までスムーズに行っていたらよい、窓口案内表示をわかりやすく改善							19
20	住之江区役所	すべての来庁者にわかりやすい庁舎案内表示と人権に配慮した接遇研修						・区役所職員として、聴覚障がい者やLGBTの現状を知り、庁舎表示をやさしい日本語表記に変更したり、多目的トイレに使用者の性別を問わない表示をする等、適切な対応をすることでサービス向上ができた	人権に配慮した研修・認知症サポーターの育成および庁舎内環境整備	・庁舎案内やレイアウトについて、区民の目線に立って整備されているか検討 ・全職員を対象として、LGBT研修および認知症サポーター育成研修を実施							20
21	住吉区役所	窓口サービス改善プログラム						・障がい者等の市民の権利を守り、誰もが利用しやすい区役所づくりをめざし、接遇研修等に対応事例や対応の際の注意事項例を盛り込んだことにより、職員全体の人権意識向上に資することができた	窓口サービス改善プログラム	・接遇研修等で職員の意識向上を図り、「区役所来庁者サービスの格付け結果」の2つをめざす ・「区政運営に関する事項についてのアンケート調査格付け結果」における「窓口サービス対応」・「相談・要望への対応」について、市民からの肯定的な意見の割合が75%以上である評価をめざす							21
22	東住吉区役所	おもてなしプロジェクト						・窓口案内に関しては、継続した取組みにより一定の効果があった	おもてなしプロジェクト	・「区役所来庁者等に対するサービスの格付け」における「区庁舎内の取組」の調査項目、手続きへのスムーズな案内、窓口までのわかりやすさ、バリアフリーの各項目で3.5以上							22
23	平野区役所	市民から信頼される行政運営						・個人情報の適正な取扱いを徹底し職員の意識向上を図ることにより、「務める」の強化に繋がってきている	笑顔が輝くまち ひらの	・課長級以下の研修参加率100% ・課長会等を通じ、定期的な情報共有の機会の確保							23
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						・分かりやすい庁舎案内により、来庁された方が目的の窓口へスムーズに行くことができるようになった	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	・駐輪場の状況を把握し適宜整理 ・駐輪場の適正な利用について啓発を行う							24
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			12	6	15	14	2	12	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			11	5	15	15	4	12



