

「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29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30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29年度評価内容 | | | | | | 「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 | 平成30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 | すべての人が利用しやすい区役所づくり | | | | | | | ・人権研修、接遇研修を通じて、職員の人権意識、接遇力の向上 ・掲示物の改善により、来庁者が利用しやすい区役所の整備 | ・人権研修に実技体験を組み込むことで、障がい者の立場を理解しやすい状況を作ることができ、相手の立場に立って考えることの重要性と人権意識の向上に繋がった | 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、より質が良く区民満足度の高い窓口サービスと区役所環境の提供 | | | | | | | 1 | |
| 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 | | | | | | | ・接遇研修を実施することで、様々な区民の立場に立って物事を考え、対応をすることの必要性を共通認識 ・案内表示の点検を行い、わかりにくかった表示の変更 | ・研修にユニバーサルサービスの観点を取り入れ、障がいのある人、高齢者、LGBTへの対応について共通の認識ができた ・階段の段差部分に案内表示を取付けや、色別で部署を表示したことで、目的とする窓口へ行きやすくなった | 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 | 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制作し掲示 | ・職員・市民への人権意識啓発 | 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 | | | | | | | ・丁寧かつ親切的な接遇に向けた取組 区役所内の快適性を向上し、庁内設備に対する苦情の低減 人権研修(4回135人)、接遇研修(4回72人) ・快適に利用できる区役所づくりの取組み 駐輪場横通路の駐輪禁止表示を明確化 タブレットを活用した言語文字化の実施 1階庁舎案内板(介護保険担当)の改善 エレベータ点検前に区民周知 タブレットを活用した遠隔手話サービス実施 | ・庁舎環境の改善にかかる取組みでは、各担当課の意見取り入れ、課題の抽出及び実施必要性等の検証 ・職員力向上における取組みでは、人権問題指導者研修の修了者による研修の実施により、職員全体の人権、特にLGBTに対する意識向上 | 「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点作り | ・丁寧かつ親切的な接遇に向けた取組 区民からの苦情の減少 人権研修の実施 ・快適に利用できる区役所づくりの取組み 障がい者の方々等が利用しやすい庁舎環境・庁舎設備づくり 職員が区民目線に立った「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強化プログラム | | | | | | | ・語学研修(英語)10人(初級、中級) | ・基礎的な住民サービスの手続きで外国籍の方が来庁される際に、職員が直接多言語で対応する事で、相手に安心等を与え、サービスの向上に繋げる | 共生社会の実現に向けた、きめ細やかな市民サービスの提供 | ・障がいを理由とする差別解消に向けて、本市職員としての取組みの重要性を認識し、自らの業務における「合理的配慮」について確認した職員の割合90%以上 ・「やさしい日本語」の区ホームページの更新(手続き窓口の案内、周辺利用施設への案内の追加) | | | | | | | 5 | |
| 6 | 西区役所 | LGBTの方々への適切な対応等市民サービス向上 | | | | | | | ・LGBTに配慮した窓口対応を習得、手話対応の充実に向け、研修を実施 ・様々な区民の立場に立って考え「ニア・イズ・ベター」を実践できる職員の育成、より質が高く区民満足度の高いサービスの提供 | ・「市民サービス向上研修」を実施し、LGBTの気持ちの一層の理解及び正しい知識を習得、誰もがサービスを利用しやすく、社会参加しやすくなり、行政としての事業者責任を果たすことに繋がった | 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、様々な区民の立場に立って考え、「ニア・イズ・ベター」を実践できる職員の育成、より質が高く区民満足度の高いサービスの提供 | | | | | | | 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) ・接遇能力向上研修、LGBT研修 | ・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LGBT研修を複数回実施し、職員のLGBTに対する認識が向上 | 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に立ち、障害者差別解消法の規定に基づく本市の「対応要領」の内容も踏まえた接遇能力の向上研修や人権意識を高める研修(LGBT研修)を実施し、eラーニングにより職員の理解度を測る ・庁舎内全ての案内表示等を、障がいのある人等の視点で点検、必要箇所を改善、多目的トイレ等の多言語表示を実施 | | | | | | | 7 | |
| 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 | | | | | | | ・「なにわ人権展」を活用し区職員人権問題研修を実施 ・区内情報誌に人権啓発記事を掲載 ・区民まつり、成人の日の集い等での啓発の取組み、ホームページやSNSを活用した啓発 | ・「人権問題への関心や意識を高めることに役立ちましたか」の問いに、役立った49%、どちらかといえば役立った38%との回答となり、人権啓発イベントとして肯定的な感想や意見が多く見られ、人権意識の高揚につながった | 人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営 | ・人権問題研修の実施 ・区内情報誌を活用し、人権問題をふまえた情報発信(3回) ・区民参加が多い事業での啓発(3回) ・「みなと人権展」へ参加 ・ホームページやSNSを活用した啓発(4回) ・区役所内テレビモニターを活用した啓発(4回) | | | | | | | 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、できている割合が84.3% | ・相手の立場になって考えるやさしさと思いやりを基本に全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んでいる | 「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、できている割合が85%以上 | | | | | | | 9 | |
| 10 | 浪速区役所 | 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95.7% ・接遇研修講師のアドバイスにより各課色分けしたフロア案内をエレベーター内に設置 | ・目標設定と実績を比較することにより、課題が見えてくる点について継続的取組につなげられること | LGBTの方への対応について研修実施 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%(知識定着・配慮行動につなげる) ・庁舎案内等表示を再点検し、「やりっぱなし」ではなく随時改善 ・色覚に配慮した表示を意識 | | | | | | | 10 | |

| | | 平成29年度評価内容 | | | | | | 平成30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 |
| 11 | 西淀川区役所 | 区役所利用満足度向上プログラム | | | | | | ・「に～よんおもてなしPT」を今年度も立ち上げ、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と、各窓口への配布(更新) ・庁内案内表示の改善 ・ES向上に関する取組み | 区役所利用満足度向上プログラム | ・「に～よんおもてなしPT」を今年度も立ち上げ、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更新と、各窓口への配布 ・ES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、他の分野での配慮にも応用できる ・大阪市全体でのLGBT支援への取組も進んでいるので、大阪市外への浸透・拡大も期待できる | 淀川区役所職員全体で行うLGBTに配慮した取組 | ・淀川区で作成するカラーチラシへのレインボーロゴ表記の実施率100% | | | | | | | 12 |
| 13 | 東淀川区役所 | 「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。 | | | | | | ・ユニバーサルサービス研修を受講し、身体障がい者の目線で、正しい共通認識のもとで取組みをすすめることができた ・身体障がい者相談員、専門家と職員が協働して取組みをすすめることで、改善計画が職員個人の感覚で策定されるのではなく、真に有効な改善計画となるように工夫できた | ユニバーサルサービスにより生まれ変わる！人に優しい庁内環境づくり | ・身体障がい者が、今までより快適に利用できる環境の整備 | | | | | | | 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～ | | | | | | ・他区発生事案の紹介を7回実施 ・職員の意識調査アンケート実施 ・「個人情報の適正な取扱いに関する職場研修」のアンケート結果は、意識の向上につながった(そう思う・どちらかといえばそう思う)約98% | 信頼される区政運営の推進！～個人情報に係る事務処理誤り等発生件数ゼロを目指して～ | ・事例紹介4回以上(課長級以下全職員) ・意識調査実施(課長級以下全職員) ・重要管理ポイントの遵守状況を報告(4回) ・eラーニングを実施 ・「個人情報の適正な取扱いに関する職場研修」により職員の理解度を高め、意識を定着させる取組みを強化 | | | | | | | 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 | | | | | | ・接遇研修の実施(8回) ・実際の窓口等に立ち入った接遇指導、掲示物等の確認(8回) ・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 | いくのスマイル宣言 接遇マナー向上プロジェクト | ・全職員対象に接遇研修の実施(8回) ・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) ・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 | | | | | | ・意識改革セミナー(接遇含む)・人権問題研修を実施 ・区役所、区内公共施設の多目的トイレに「どなたでもご利用できます」表示の協力依頼 ・耳マークカードを各窓口へ設置 ・庁舎内の表示やレイアウトを見直し、来庁者迷わず目的の窓口に行けるよう貼り換え | 区民が利用しやすい区役所づくり | ・意識改革セミナー・人権問題研修を実施 ・庁内表示やレイアウトを常に見直し、来庁者が迷わず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 | | | | | | ・気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合72% | 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 | すべての人にやさしい窓口サービス力の強化 | | | | | | ・接遇研修(課長級対象含め3回) ・人権問題研修(LGBT研修含め4回) ・LGBT研修(1回) ・ツールの満足度(未測定) | すべての人にやさしい窓口サービス力の強化 | ・接遇研修、人権問題研修の実施(全職員) ・庁舎案内の充実 ・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 | | | | | | ・玄関ロビーの電子掲示板に、庁内案内図を増設、さらに入口正面に移設することで、来庁者が見やすい案内表示に改善 | 来庁者にわかりやすい窓口案内表示、窓口でのスムーズな対応によるサービスの向上 | ・来庁者が目的の窓口までスムーズに行けるよう、案内表示をわかりやすく改善 ・耳の不自由な方へ「耳マーク」と「筆談等」で対応します」と表示したカードを設置することで、援助が必要な場合対応できるようにする | | | | | | | 19 |
| 20 | 住之江区役所 | 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 | | | | | | ・庁舎案内や区役所レイアウトについて、区民目線に立って整備されているか検討、改善(車いすスペースの確保、記載台への優先マーク設置、庁舎表示物へのルビ等) ・全職員を対象として、LGBT研修を実施 | 人権に配慮した研修・認知症サポーターの育成及び庁舎内環境整備 | ・庁舎案内や区役所レイアウトを区民の目線に立って整備されているか検討・改善 ・LGBTや高齢者等の現状を知り、区民目線に立って業務を行える職員を育成 | | | | | | | 20 |
| 21 | 住吉区役所 | 窓口サービス改善プログラム | | | | | | ・「区役所来庁者サービスの格付け結果」において、2つを取得 ・区政運営に関するアンケート調査における「相談要望に対して区役所は適切に対応しているか」H28:70.3% H29:71.6% | 相手の立場に立った想像力を養おう！！ | ・「区役所来庁者サービスの格付け結果」の星2つ以上の継続 ・区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60%以上、「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80%以上 | | | | | | | 21 |
| 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サービスの格付け」における「区庁舎内の取組」の評価点 ・手続きへのスムーズな案内3.65 ・窓口までのわかりやすさ3.7 ・バリアフリー4.0 | おもてなしプロジェクト | ・「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果における「区役所の評価点」について、H29年度評価(3.5)を超える | | | | | | | 22 |
| 23 | 平野区役所 | 笑顔が輝くまち ひらの | | | | | | ・課長級以下全職員に実施。参加率90.21% ・課長会等を通じ、定期的な情報共有 | LGBTをまず知ることから始め、自身の業務において、意識して取り組むべき場面を考えて業務を行うようになり「務める」の強化に繋がっている | 平野区の喫緊の課題の一つでもある「こどもの貧困」に関して、全職員で情報を共有し、平野区役所が一丸となってこどもの人権を守り、子育てしやすい環境づくりに寄与する。 | ・課長級以下の研修参加率100% ・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 | | | | | | ・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 | 区役所庁舎の周囲が整理され、駐輪場に自転車置きやすくなったことで誰もが快適に区役所を使用することができる | 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 | ・LGBT研修を係長級以下対象に実施、職員の知識、理解を深め、人権意識向上を図る | | | | | | 24 |
| 「人権の視点100!」の項目別、設定所属数 | | | 11 | 7 | 16 | 16 | 4 | 11 | 「人権の視点100!」の項目別、設定所属数 | | | 9 | 7 | 16 | 14 | 3 | 15 |

「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・見直しに取り組んでいます。
 本表は、平成29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30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 |

| 局・室 | プログラムの名称 | 取組み実績 | 平成29年度評価内容 | | | | | | 実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目 | 「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30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 副首都推進局 | 市民から信頼される行政運営に向けた取組み | ・四半期ごとに総務担当から啓発を実施、ウェブアクセシビリティeラーニング、所属人権研修を実施 ・「人権の視点！100！」を生かした事務改善に取組み、上半期・下半期に取組みの振り返り、年間の結果について評価シートを共有 | | | | | | | ・人権問題全般にわたり広く啓発等を行い、職員の意識向上 ・個人情報保護の取組みについて、通年で取り組むことでH29年度の個人情報流出0件を達成 | 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 | ・四半期ごとに総務担当から所属職員に対し啓発を行うとともに、半期ごとに研修を実施 ・所管業務の執行にあたって、「人権の視点！100！」を生かした事務改善に取り組む、半期ごとに振り返りを行い、結果を局内で共有 | | | | | | | 1 | |
| 2 ICT戦略室 | 今、どんな人権問題があるの？ | ・さまざまな人権問題について紹介(4回) ・紹介した内容をアーカイブとして蓄積 | | | | | | | ・職員として知っておくべきさまざまな人権問題について学ぶことができた ・職員によるセクシュアルハラスメント等に該当する行為が相次いだことから、外部講師による研修を行い、職員の知識向上、意識醸成を図った | 今、どんな人権問題があるの？ | ・さまざまな人権問題についてテーマを決めて定期的に紹介 ・紹介した内容をアーカイブとして蓄積 | | | | | | | 2 | |
| 3 市政改革室 | LGBTなどの性的少数者への理解の促進 | ・全職員を対象とした研修(受講率94%) (未受講者には資料配付、フォローアップ) ・LGBTに関する手引きや情報等の周知(4回) | | | | | | | ・LGBTなどの性的少数者への理解の促進として、情報発信、研修を実施することで、職員の知識のさらなる充実が図れ、それに即した行動ができる職員の割合が目標を上回ることができた | LGBTなどの性的少数者への理解の促進 | ・全職員を対象とした研修 ・LGBTに関する手引きや情報等の周知 | | | | | | | 3 | |
| 4 政策企画室 | LGBTへの理解の促進 | ・LGBTの研修を係長級以下を対象に実施し、職員のLGBTへの意識の向上を図る | | | | | | | ・LGBTが抱える課題等を把握 ・職員の認識を深めることができた | 「わかる」「伝わる」情報発信のために | ・「情報発信ガイドライン」「大阪市ウェブアクセシビリティガイドライン」等を用いた研修を実施し、「わかる」「伝わる」情報発信について職員の認識の深化を図る | | | | | | | 4 | |
| 5 危機管理室 | 防災アプリの多言語化への対応 | ・ダウンロード件数についてはH29年度で5千件程度増 | | | | | | | ・本市外国語ページへ誘導することで、外国人が防災以外の情報にもアクセスできるツールのひとつとすることができた | HPでの防災関連情報発信 | ・コンテンツ内容について、地域の訓練やイベント出展等、市民周知を図り、防災・減災知識の向上を促す | | | | | | | 5 | |
| 6 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 | ・提出書類等の不必要な性別記載欄の見直し(5件) ・スポーツ施設や博物館など多くの市民等が利用する施設の多目的トイレに「どなたでも利用いただけます」の表示物を作成し、当該指定管理者に掲示依頼 ・局職員及び指定管理者職員に対して、LGBTなどの性的少数者に配慮した行政窓口での対応手引きを周知 ・LGBTに係る職員研修を実施 | | | | | | | ・多目的トイレの取組みは、内容が市民(施設利用者)にもわかることから、効果的であった ・今後も市民にわかるような取組みを継続する | LGBTなどの性的少数者に配慮した具体的な取組みの実践 | ・市民等利用施設において指定管理者が使用する帳票類の不必要な性別記載欄の削除・見直し | | | | | | | 6 | |
| 7 総務局 | 今、どんな人権問題があるの？ | ・さまざまな人権問題について紹介(4回) ・紹介した内容をアーカイブとして蓄積 | | | | | | | ・職員として知っておくべきさまざまな人権問題について学ぶことができた ・職員によるセクシュアルハラスメント等に該当する行為が相次いだことから、外部講師による研修を行い、職員の知識向上、意識醸成を図った | 今、どんな人権問題があるの？ | ・さまざまな人権問題についてテーマを決めて定期的に紹介 ・紹介した内容をアーカイブとして蓄積 | | | | | | | 7 | |
| 8 人事室 | 今、どんな人権問題があるの？ | ・さまざまな人権問題について紹介(4回) ・紹介した内容をアーカイブとして蓄積 | | | | | | | ・職員として知っておくべきさまざまな人権問題について学ぶことができた ・職員によるセクシュアルハラスメント等に該当する行為が相次いだことから、外部講師による研修を行い、職員の知識向上、意識醸成を図った | 今、どんな人権問題があるの？ | ・さまざまな人権問題についてテーマを決めて定期的に紹介 ・紹介した内容をアーカイブとして蓄積 | | | | | | | 8 | |
| 9 都市交通局 | LGBTなどの性的少数者への理解の促進 | ・全職員を対象に研修を実施(受講率100%) ・全職員に、本市以外での取組み等について情報の周知(東京事務所、市会事務局からの他都市取組み情報など) | | | | | | | ・職員全員の意識付けの取組みを実施、アンケートにおいても期待を上回る効果を得られている | 市民の立場になった「市民にわかりやすい・見やすい」情報発信の推進 | ・職員研修の実施(受講率90%以上) ・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周知 | | | | | | | 9 | |
| 10 市民局 | ・LGBTなどの性的少数者に関する市民局職員の認知度・理解度の向上 ・「やさしい日本語」での情報発信 | ・部長級以下職員の認知度・理解度向上のための研修実施(10月実施) ・調査票等の性別記載欄の見直し ・ホームページのやさしい日本語での表現に対応したページへの作成、修正等 ・市民にやさしく、わかりやすい案内表示にフリガナをふる等を実施 | | | | | | | ・LGBTが抱える課題等を把握するとともに、職員の認識を深めることができた ・「やさしい日本語」に対応したHPの作成にあたっては、行政手続きの窓口及び市民の安全、安心に係る情報等、修正を優先する情報カテゴリーを定めることにより、記事修正の取組みが着実に進んだ | ・LGBTなどの性的少数者に関する市民局職員の認知度・理解度の向上 ・すべての人に伝わりやすく情報を届ける | ・部長級以下職員を対象とした研修を実施することにより、認知度・理解度向上に繋げる ・さまざまな立場におかれている方の視点で、「何を必要としているか」「ニーズ」等を的確に把握して情報発信をおこなう | | | | | | | 10 | |
| 11 財政局 | 財政局人権啓発研修 | ・各職場において、1回以上研修を実施 | | | | | | | ・「研修主旨を理解できた」と回答した職員の割合99% ・「人権の意識が向上した」と回答した職員の割合80.5%、H28年度(80.8%)に引き続き、8割を超えた ・講師の多くに指導者研修修了者をあてることができた | 財政局人権啓発研修 | ・各職場において1回以上研修を実施 | | | | | | | 11 | |

| 平成29年度評価内容 | | | | | | | | | | 平成30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 | | | | | 「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 | 個人情報保護の徹底と浸透の強化 | | | | | | ・情報漏えいの発生件数0件 ・局内研修の対象者参加率100% ・局内研修受講者アンケートにおいて、日常業務に活用できると回答した職員の割合97% | ・局内研修時に受講者から個人情報の適正な取扱いに関する意見等があり、その内容を取り入れることで、職員が個人情報をより適正に取り扱う意識の向上につながる | LGBTなどの性的少数者に対する理解の促進 | ・局内研修の対象者90%以上参加 ・局内研修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と思う」と回答する割合80%以上 | | | | | | | 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 | | | | | | ・職員アンケート(抽出)実施結果 「来庁者から行き先を尋ねられる頻度が減少」58% 「署名欄の記載対応実施職員」36% 「署名欄の記載対応により人権意識が高まった」66% | ・プログラムの取り組みについては概ね計画通りに実施 ・日常的に業務で利用するOutlookの活用は、対外的な人権啓発と併せ、職員自身の人権意識を向上させることができた | 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 | ・職員を抽出し、対応結果及び意識向上についてのアンケートを実施 ・署名欄の記載対応実施が抽出職員の55%以上 | | | | | | | 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の「わかりにくい表現」の点検を実施、分かりやすさの意識の状況を確認 ・人権問題研修の実施 | ・当局の事業は、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であり、その内容を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 | 高齢者・障がい者等に配慮した情報発信 | ・各種媒体を用いた情報提供を行っているが、より一層市民にサービスの目的や内容を理解・納得してもらえよう具体的な取組みを行い、効果的なものとなるよう改善を図る | | | | | | | 14 | | | | | | |
| 15 | 健康局 | 個人情報保護 | | | | | | ・注意喚起を通じ個人情報保護への意識向上 | ・人権の視点に立った個人情報保護への意識向上に寄与した | 個人情報保護の徹底及び強化 | ・個人情報取扱いに対する注意喚起による意識向上 ・重要管理ポイントの確認及び遵守徹底 ・プリンタ残置帳票数0枚 | | | | | | | 15 | | | | | | |
| 16 | 子ども青少年局 | 個々の人権を守るための個人情報の適切な管理 | | | | | | ・個人情報の適正な取扱いに関する研修、重要管理ポイントの再点検・確認の実施 ・個人情報の適正な取扱いについて周知 | ・重要管理ポイントに添った事務の必要性について周知し、これによりH28年度から7件、個人情報の漏えい等の事故を減らすことができた | 個々の人権を守るための個人情報の適切な管理 | ・重要管理ポイントの再点検 ・個人情報の適正な取扱いに関する全職場研修 | | | | | | | 16 | | | | | | |
| 17 | 環境局 | 様々なハラスメントを学び、お互いの人権を尊重しよう | | | | | | ・職員研修の実施(全職員) ・ニュースレターでの情報記事等の掲載(4回) | ・様々なハラスメント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(4回) ・人権研修を通して、様々なハラスメントについての理解を深め、意識向上に努めた | 障がいに関する課題を身近に感じ、行動につなげよう | ・職員研修の実施(全職員) ・ニュースレターでの情報記事等の掲載(4回) | | | | | | | 17 | | | | | | |
| 18 | 都市整備局 | 相手の立場に立って考え、行動することの大切さを学ぶ | | | | | | ・受講率約96% ・「理解が深まった」と回答した職員約93% | ・発達障がいについて正しく理解し、配慮方法等について学んだことで、市民応対等において人権の視点を意識した姿勢を持つことにつながった | お互いの人権を尊重したコミュニケーションの実践 | ・人権問題研修の受講率100% ・研修後アンケートにて、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上 | | | | | | | 18 | | | | | | |
| 19 | 建設局 | 誰もが安心して利用できる市民利用施設を目指す。 | | | | | | ・大公園などの市民利用施設の多目的トイレに「どなたでも利用できます」等の表示(H29年度表示数43) | ・多目的トイレに「どなたでも利用できます」等の表示を行ったことで、誰もが安心して所管施設を利用でき、市民サービスの向上ができた | LGBT(性の多様性)について知ろう | ・全職員を対象とした研修 | | | | | | | 19 | | | | | | |
| 20 | 港湾局 | 研修や啓発等を通じて、人権を尊重できる職員の育成及びコンプライアンス(法令遵守)意識の向上を図る | | | | | | ・港湾局服務規律研修の受講者アンケートにおいて「服務規律について理解できた」と回答した割合67% | ・服務規律について理解できたとする割合を目標数値として取り組んだ結果、今年度は67%が理解でき、評価に値する | 服務規律について理解度を高め、市民の期待・要請に応えることのできる職員を養成する | ・服務規律研修の受講者アンケートにおいて服務規律について理解できた割合75%(参考H29年度67%) | | | | | | | 20 | | | | | | |
| 21 | 会計室 | 市民等の個人情報を守る適正な会計事務 | | | | | | ・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を実施(4回) ・個人情報保護に関する研修を実施(係長以下全職員対象) ・セキュリティプリント機能を職員に周知 | ・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、今回の取組みは人権尊重の視点から評価できる | 市民目線による適正な会計事務 | ・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4回) ・個人情報保護に関する研修(係長以下全職員) | | | | | | | 21 | | | | | | |
| 22 | 消防局 | みんなで学び、分かち合おう LGBT | | | | | | ・職員の研修受講率約90% | ・LGBTに対し、研修を繰り返すに当たり「身近に存在すること」や「いって当たり前のこと」と認識するようになり、研修の効果があつた | 今、どんな人権問題があるの?? | ・さまざまな人権問題について定期的に紹介 | | | | | | | 22 | | | | | | |
| 23 | 交通局 | 駅ホームにおける転落・接触事故防止!(ハード対策) 地下鉄ホーム人的サポート(ソフト対策) | | | | | | ・東梅田駅、堺筋本町駅:H31年度の可動式ホーム柵設置に向けた設計 ・西梅田駅:ホーム端の固定柵を延長 | ・お客さまに地下鉄を安心してご利用いただける事業を進めた | | | | | | | | | 23 | | | | | | |
| 24 | 水道局 | LGBTへの理解の促進～性的マイノリティの現状と理解を深めるために～ | | | | | | ・係長以下職員の研修受講割合(100%) | ・外部講師による実体験を交えての講義は非常に分かりやすく、理解できたとの意見が多く、「LGBT」に関して正しく理解する効果があつた | LGBTへの理解の促進～性的マイノリティの現状と理解を深めるために～ | ・係長以下の職員が研修を受講する割合(100%) | | | | | | | 24 | | | | | | |
| 25 | 教育委員会事務局 | LGBTなどの性的少数者に対する応対力の向上 | | | | | | ・知識の拡充と応対力の向上を図るためeラーニングを実施(研修受講率95%) | ・多様な性に対する知識と応対を学ぶことで、知識の拡充に努めた | 誰にでも優しい情報発信(案内図・案内表示の拡充) | ・フロアすべての案内図・表示の更新・拡充 | | | | | | | 25 | | | | | | |
| 26 | 行政委員会事務局 | LGBTの理解の促進 | | | | | | ・全職員を対象とした研修の実施(66名中64名受講) | ・LGBTが抱える人権課題を知り、理解を深めることができ、人権にかかわり責任を果たすことができ、評価できる | LGBTの理解の促進 | ・全職員を対象とした研修の実施 | | | | | | | 26 | | | | | | |
| 27 | 市会事務局 | 感じよう!人権の意識を高めるために | | | | | | ・疑似体験会では車椅子を使用して議会フロアを巡り、意見交流を行い、車椅子を使用する方の視点でサポート方法を確認 ・人権研修後アンケートで受講者満足度約70% | ・人権研修後アンケートで「理解しているつもりだったが、改めて気づかされた点が多かった」や、「人権について意識して自身の言動を見直したい」などの意見があり、職員の人権意識が高まった | 障がいのある方が安心できる議会環境作りをしよう! | ・人権研修後アンケートで「人権意識が高まった」と回答する職員割合80% ・疑似体験を行い所属内環境の改善 | | | | | | | 27 | | | | | | |
| 「人権の視点!100!」の項目別、設定所属数 | | | 7 | 5 | 9 | 7 | 2 | 20 | 「人権の視点!100!」の項目別、設定所属数 | | | | | | | | | | 8 | 4 | 10 | 5 | 1 | 17 |