

平成 30 年度 大阪市人権啓発・相談センターにおける人権相談の取組みについて

1 人権啓発・相談センターでの人権相談について

(1) 相談体制

人権問題に関する専門相談員による相談

課題によっては、弁護士との連携による課題解決に向けた支援を実施

(2) 相談時間

平日 午前 9 時から午後 9 時

日曜日・祝日 午前 9 時から午後 5 時 30 分

(ただし、年末年始、施設休館日は除く)

(3) 相談方法

電話・面談・メール・ファクス・手紙

希望があれば、区役所等での出張面談での相談を実施

【参考】平成 30 年 12 月末実績

電話	94.5%	面談	3.5%	その他	2.0%
----	-------	----	------	-----	------

2 平成 30 年度における取組みについて

複雑多様化している人権相談に対応し、実効性ある人権侵害の早期発見・救済を進めていくために、人権啓発・相談センターの相談窓口のさらなる認知度向上と、市民に身近な区役所における人権相談機能の充実及び専門相談機関等とのネットワークの充実に向けて、次のとおり取り組んでいる。

現状と課題

人権啓発・相談センターの存在を知っていると答えた人の割合（認知度）

平成 30 年度市政モニター調査の結果：18.8% 目標：30.0%

人権啓発・相談センターを知っていると答えた人の内、人権侵害にあった場合、当センターに相談すると答えた人の割合（有用性）

平成 30 年度市政モニター調査の結果：47.3% 目標：50.0%

相談者アンケートにおいて人権相談窓口を知った経緯の上位項目

【参考】平成 30 年 12 月末現在

市・区役所で紹介：41.7%、ポスター等：14.0%、市区HP：7.2%、市・区広報紙：4.3%

今年度の取組み

(1) 人権相談窓口の認知度向上に向けた取組み

ア 周知用ポスターを区役所等市関係施設、地下鉄駅、民営鉄道駅、小中高等学校等に掲出

イ 全ての世代において利用率が高いLINEなどのSNSを活用した情報発信

カード型LINE@加入登録用広報物を区役所等市関係施設及び大阪市立小学校6年生・中学校3年生の保護者へ配布

(LINE@の登録件数 新規100件以上) 平成30年12月末現在 新規305件

ウ 市民局Facebookに周知記事や人権相談事例を掲載

エ 人権情報誌「KOKORO ねっと」において相談窓口をPR【発行全3号】

オ 市・各区広報紙に周知記事を掲載【市版(おおさか掲示板)】

(2) 満足度向上に向けた取組み

相談者の満足度や相談内容の傾向等について把握・分析を行い、満足度向上につなげる。

相談者アンケートで、「相談が役立った」、「どちらかといえば役立った」と答えた人

100%の内、「解決につながる具体的な方策が得られた」、「問題の整理を図ることが実感できた」と答えた人の割合

平成30年12月末現在 82.8% 目標：73%以上

(3) 区役所における人権相談機能の充実に向けた継続的な取り組み

ア 毎月定例で開催する人権相談担当者会においてケーススタディの事例研究内容を充実

イ 人権相談担当者研修会の開催【30年6月、30年8月】

(4) 専門相談機関等とのネットワークの充実に向けた取り組み

ア NPO団体等との連携の拡充

【平成30年12月末現在 45機関増加 連携機関総数：295機関】

3 平成 30 年度における相談実績（30 年 12 月末現在）について

(1) 相談件数

年 度	実相談件数
平成 30 年度 (30 年 4 月～30 年 12 月)	2,292 件 (255 件/月)
平成 29 年度	3,165 件 (264 件/月)
平成 28 年度	4,220 件 (352 件/月)

(2) 課題別相談内容（30 年 12 月末現在）

課 題		件 数	割合 (%)
項目	内容		
障がい者	虐待、差別、自立支援、 精神疾患、制度処遇等	1,284 件	36.1
近 隣	騒音、ペット、いじめ、 プライバシー、名誉棄損等	294 件	8.3
女 性 ジェンダー	DV、ジェンダー セクシュアルハラスメント、不当取扱等	65 件	1.8
生 活	貧困、生活保護、自立支援、 住居等	335 件	9.4
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	168 件	4.7
労 働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	327 件	9.2
高 齢 者	虐待、介護、認知症 自立支援、制度処遇等、	42 件	1.2
医 療	誤診問題、制度・処遇 サービス、健康医療費等	114 件	3.2
子 ど も	虐待、いじめ、学校・保育所問題 家庭環境問題等	27 件	0.8
外 国 人	不当取扱、自立支援 住環境、就労環境等	10 件	0.3
同和問題	差別発言・落書 結婚、就職等	12 件	0.3
その他	LGBT、インターネット書込み、犯罪被 害者、ホームレス等	880 件	24.7
計		3,558 件	

その他（880 件）の内訳

相談内容の不明瞭なもの 651 件 LGBT 115 件 行政に対する不満や苦情 97 件
インターネット書込み 14 件 犯罪被害者 2 件 ホームレス 1 件

【注】

課題別件数については、1 相談者から複数課題の相談があれば複数の件数としている。

(3) 他機関との連携件数

機関名	件数	割合(%)
大阪市関係機関 (区役所を除く) (大阪市こころの健康センター、クレオ大阪 等)	1 5 5	30.0
区役所 (人権生涯学習担当課、保健福祉担当課 等)	7 8	15.1
大阪府及び府内市町村	6 9	13.3
大阪弁護士会 (人権相談推薦弁護士 各区法律相談弁護士等)	2 9	5.6
NPO団体	3 6	7.0
その他 (ハローワーク、警察、大阪法務局 等)	1 5 0	29.0
計	5 1 7	100.0

件数については、人権啓発・相談センターから各機関に連携を行った件数