

## 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

#### (3) 相談方法

電話・面談・ファックス・手紙・メール

※ 希望があれば、区役所等における出張面談での相談を実施

【参考】30年度実績

電話 94.5% 面談 3.6% その他 1.9%

### 2 令和元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、次のとおり取り組む。

#### (1) 人権相談窓口の認知度向上に向けた取組み

〈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年度民間ネット調査の結果：17.8% ⇒ 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年度民間ネット調査の結果：47.4% ⇒ 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

平成30年度 ポスター等：15.1%、市区HP：8.1%、区広報紙：4.1%

〈今後の対応〉

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

(LINE@の登録件数 新規100件以上)

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 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、「問題の整理を図ることが実感できた」「適切な対応をしてもらえた」と答えた人の割合

平成30年度 82.8% ⇒ 目標：85%以上

(3) 区役所における人権相談機能の充実にに向けた継続的な取組み

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【令和元年7月、8月（予定）】

(4) 専門相談機関等とのネットワークの充実にに向けた取組み

ア NPO団体等との連携の拡充

【平成30年度：56機関増加 連携機関総数：306機関】

### 3 平成30年度における相談実績について

(1) 相談件数

年 度	実相談件数
平成30年度	3,095件 (258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

課 題		件 数	割合(%)
分 類	内 容		
障がい者	虐待、差別、自立支援 精神疾患、制度処遇等	1,740	36.8
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	85	1.8
近 隣	騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等	389	8.2
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	232	4.9
生 活	貧困、生活保護、自立支援 住居等	417	8.8
労 働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	448	9.5
高 齢 者	虐待、差別、介護、認知症 自立支援、制度処遇等	51	1.1
医 療	誤診問題、制度・処遇 サービス、健康・医療費等	157	3.3
子 ど も	虐待、いじめ、学校・保育所問題 家庭環境問題等	36	0.8
外 国 人	不当取扱、自立支援 住環境、就労環境等	12	0.2
同和問題	差別発言・落書 結婚、就職等	15	0.3
LGBT	生活、就労 身体、その他	158	3.4

その他※	インターネット書込み ホームレス、犯罪被害者等	990	20.9
計		4,730	100.0

※その他(990件)の内訳

相談内容の不明瞭なもの 835件 行政に対する不満や苦情 134件

インターネット書込み 18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ので実相談件数とは一致しない。

(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)	308	29.8
区役所 (人権生涯学習主管課、保健福祉課 等)	158	15.3
大阪府及び府内市町村	136	13.1
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)	81	7.8
NPO団体	68	6.6
その他 (ハローワーク、警察、大阪法務局 等)	284	27.4
計	1,035	100.0

※ 件数については、人権啓発・相談センターが相談者に各機関を紹介した件数