

		令和元年度評価内容						令和2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」から評価できる点	プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できた「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	・来庁者の視点に立ったより質の良い区民満足度の高い窓口サービスと区役所環境の提供を 実践 ・多様な障がいのある方への必要な配慮、認知症に関する正しい知識、理解、対応を学習する職員の人権意識の向上と接客力の向上にむけた各種研修を実施				○	○	○	年度当初に計画した行動目標を執行することにより、「伝える」「支える」「務める」の強化を図った。 住民情報窓口での満足度に関する設問において、肯定的な回答の割合が98%台と高率であった。	区役所利用満足度向上プログラム	・来庁者の視点に立った、より区民満足度の高い窓口サービスと区役所環境の提供の実現 ・障がいのある方への必要な配慮、認知症に関する正しい知識、理解、対応を学ぶことで、職員の人権意識の向上と接客力を向上					○	○			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	カラーチラシ等の、紙媒体広報物15点すべてにレインボーロゴ表記を実施(実施率100%)	○		○	○	○	LGBT啓発動画を職員に対し周知し、LGBTについて知識を持つことで、LGBT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。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	「あらゆる区民、多様性を受け入れるまち」の実現をめざして	・区役所全職員を対象に人権に関する啓発(研修等)を実施 ・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を100%実現	○		○	○	○				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	障がい者相談員から、利用しやすくなったと評価			○		○	職員と身体障がい者相談員等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して策定・実施することができた点	わかりやすい庁舎案内	来庁者の視点に立った、区役所庁舎内の案内表示の点検及び改善	○		○						13	
14	東成区役所 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～	・所属内及び他所属の発生事例の情報共有9回 ・研修と意識調査アンケートを1回実施。アンケート結果、意識向上したとの回答は約100%(有効回答中) ・各課重要管理ポイントの遵守状況を確認 ・発生事案と原因を分析したeラーニングを実施し、事案発生抑制対策が(やや)出来ていると答えた割合は約98.7%(有効回答中)					○	不適切事案の発生事案の情報共有や、職員個別にeラーニングを実施したことは、不適切事案の発生件数の減少につながり、職員意識の向上につなげることが出来たと考えている。また、作成したeラーニングは、次年度以降も人事異動などで新たに配属となる職員への初期研修としても活用できると考えており、発生件数抑制のための資料として評価できると考えている	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)、意識調査(1回)(課長級以下全職員) ・重要管理ポイント遵守状況報告(四半期ごと) ・各職員に対して、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」アンケートで「知識の向上に役立った」との回答：平27年:約84%、平28年:約86%、平29年:約98%、平30年:99.3%、令和元年:100%と向上。更なる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 「やさしいにほんご」からつながろう	・職員を対象とした接客研修の実施(全3回) ・実際の窓口等に立ち入った接客指導、掲示物等の確認(全6回) ※上記については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	○	○	○	○		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やホスピタリティの観点から、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、接客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	「やさしいにほんご」からつながろう	・職員を対象とした接客研修実施(4回程度) ・実際の窓口等に立ち入った接客指導、掲示物等の確認(前5回程度) ※上記については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(新規転入者)、接客研修・人権問題研修(全職員)を実施 ・時間外に手話研修(希望者)の実施 ・迷わずに目的窓口に行ける表示物の貼り換え				○	○	事務局から与える取組みだけでなく、職員自らが率先して実施している取組み(手話研修)が継続して行われることは、人権に関する職員の意識が徐々に高まってきていると考えられる	区民が利用しやすい区役所づくり	・職員への意識改革セミナー・接客研修・人権問題研修を実施し、意識改革や認識の共有を図る ・庁舎内の表示やレイアウトを常に見直しを行い、来庁される区民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	・気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合87.8%(来庁者アンケート) ・タブレット端末機のテレビ電話機能を使った通訳等で手話、外国語での窓口において円滑なコミュニケーションができた等			○	○	○	令和元年度においては区役所業務の格付けの「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果が、☆(1つ星)(民間の窓口サービスの平均的なレベル)であった。来庁者へ民間レベルの丁寧な対応をすることができていると思われる	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) 職員が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) 高齢者の方への配慮ある取組みを目指す	○	○	○						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	・全職員接客研修:受講率91% ・全職員人権問題研修:受講率93% ・庁内案内充実:多言語の案内板を作成・掲示 ・窓口確認ツール職員利用の満足度:未測定				○	○	平成30年度より、窓口の案内表示について、わかりやすい案内表示に変更をしている。令和元年度は、窓口案内の増設やアップデートのほか、全体のフロア図の表記を多言語化した。それにより日本語が読めない方にも、やさしくわかりやすい案内表示となった。	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	・接客研修の実施(全職員受講) ・人権問題研修の実施(全職員受講) ・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、窓口でのスムーズな対応によるサービスの向上	視覚に障がいがある方にも現在位置を理解していただきやすいように、庁舎正面玄関入口付近に音声案内を設置	○	○				来庁者満足度、来庁者アンケートで、窓口サービス格付け結果が高評価を得ることができた。また、音声案内を設置することで、来庁された目の不自由な方への対応の充実が図れた	多言語対応アプリを使用できるようになる！	窓口対応を行う主要な職員全員が多言語対応アプリを使用できるようにeラーニングの受講率100%とする	○		○						19	
20	住之江区役所 人権に配慮した研修・あいさつボーターの育成及び庁舎内環境整備	・案内表示等について、区民目線に立って整備されているか検討し改善 ・同和問題研修及びやさしい日本語研修の実施 ・あいさつボーター育成のため研修の実施			○	○	○	人権問題について、様々な面からアプローチすることで、窓口サービス等でのより適切な対応へとつなげることができた	人権に配慮した研修・あいさつボーターの育成及び庁舎内環境整備	・庁舎案内表示や区役所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し改善 ・高齢者や障がい者等の現状を知り、区民の目線に立って業務を行える職員を育成					○	○	○		20	
21	住吉区役所 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」において、☆2つを継続取得 ・庁舎案内の改善など各課1つ以上の改善が実践		○	○	○		「相手の立場に立った想像力を養おう！」というプログラム名称の下、障がい者や高齢者の視点に立った所属内研修を実施し、職員の個人の力を高めることができた	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☆2つ(評価点4.0点)以上の取得を目指す。 ・「住吉区区民意識調査」における「窓口サービス対応」等について、市民からの評価80%以上を目指す ・区役所庁舎(ハード面)の環境改善事例を各課1つ(合計8個)以上実践する。						○		○	21	
22	東住吉区役所 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」3.5点となり、行動目標非達成				○	○	庁舎入口付近における「センサー付き音声案内機」の設置や保険年金窓口のカウンターの増設により、来庁者が快適に手続きを行えることができるようになり環境改善につながった	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」の評価点について、平成30年度の評価(3.6点)を超えること(令和元年度評価点…3.5点)					○	○			22	
23	平野区役所 笑顔が輝くまち ひらの	課題共有交流会参加率 81% こども、高齢者、障がい者など社会的弱者の視点を含む防災研修の高い効果					○	平野区が直面しているこどもの貧困と地域防災に関するテーマを選ぶことにより、あらゆる社会的弱者の人権に対する意識の向上に繋がりが、もって業務に取り組む姿勢に繋がっている。	笑顔が輝くまち ひらの	・外国籍住民に関する認知・理解の情報共有 ・課長級以下の研修受講率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	・係長級以下の職員を対象にLGBTの内容に特化した研修を実施、職員の知識及びLGBTに対する理解を深め、人権意識が向上				○		窓口サービスの向上につながり、誰もが快適に区役所を利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	「やさしい日本語」に関する研修を係長級以下対象に年1回実施し、職員の知識及び理解を深め、人権意識向上を強化					○				24	
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			7	9	17	15	4	13	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			7	5	19	16	5	18			

