

「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・見直しに取組んでいます。
 本表は、令和2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、また令和3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	令和2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	令和3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			○				LGBTIに関する研修において、具体的な対応方法を学ぶことができた。また、無意識に先入観を持ってしまっていることに気づき、認識を改めることができた等の意見があり、人権意識の向上へと繋がった。	すべての人が利用しやすい区役所づくり	前年度に取り組んだ、職員の人権意識と接遇力の向上及び区役所の環境整備を踏まえ、一時的な効果とならないよう、研修プログラム等を見直し、人権意識に根ざした市民対応を行う職員を育成し、さらなる向上を図る。				○				○	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					○		接遇における、ユニバーサルサービスの重要性を職員全員が認識することで、誰もが安心して気持ちよく利用できる区役所づくりに繋がっていると考え	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	外部講師によるユニバーサルサービスの観点を取り入れた接遇研修の実施を通じ、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する							○		2					
3	福島区役所	すべての人にやさしいお客様サービスの向上			○	○			新型コロナウイルスの影響で、予定していたプログラムを実行できなかったものの、コロナ禍における「すべての人にやさしい対応」について、「気づき」につながるきっかけができたところが評価できる。	すべての人にやさしいお客様サービスの向上	利用しやすく、快適な区役所の実現のため、人権の意識を取り入れたサービスの提供をめざし、全職員対象に、各種研修(接遇研修・人権問題研修)を実施する。							○	○	○	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						○	行列解消を目指したアプリの導入は、区民目線でも改善が目に見える形で行うことができた。また、職員力向上における取り組みでは、eラーニングによる人権問題研修の実施などにより職員全体の人権、特に同和問題(部落差別)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	職員の「人権尊重」の意識を醸成する研修の実施を通じ、区民の人権を尊重した、丁寧かつ親切な接遇に向けた取組を行う。市民の声や電話等での区民からの苦情の減少を図る。障がい者の方々等が利用しやすい庁舎環境・庁舎設備づくりに努める。							○	○		○	4			
5	中央区役所	外国人住民が生活しやすい多文化共生の環境づくり	○	○	○	○			「やさしい日本語」を活用した情報発信研修を行ったところ、「多文化共生の必要性や、外国人住民への情報発信について理解が深まった職員の割合」が100%であったことから、研修実施は有効であった。研修内容は、既存のマニュアルをただ紹介するのではなく、テーマを設定し、ポイントを絞ることで、簡潔かつ具体的に留意すべき点を伝えることができた。	誰もが生活しやすい多文化共生の環境づくり	多文化共生に向けた環境づくりとして、外国人住民がよく利用する窓口や手続きの案内等について、「やさしい日本語」や多言語による情報提供を充実する(区防災マップの紙媒体での多言語版等)。職員アンケートでの理解度80%以上、区役所ホームページ等での「やさしい日本語」による情報発信及び多言語による情報提供5件以上を目指す。		○	○	○	○					○	5			
6	西区役所	障がいのある方への配慮等区民サービス向上					○		「区民サービス向上研修」を実施し、障がいのある方々の一層の理解及び正しい知識を習得したことにより、市民誰もが行政サービスを利用しやすくなり、社会へ参加しやすくなること、行政としての事業者責任を果たすことにつながった。	SDGsの視点から考える区民サービス向上	SDGsの理念や取り組みについて理解することで、親切かつ丁寧で人権意識に根ざした区民サービスの提供を行い、また、人権行政の担い手である職員の育成を図る。課長級以下の職員に対し、委託業者によるSDGsの視点から考える区民サービス向上研修を実施する。							○	○		○	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		○	○				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、やさしい日本語研修を実施し、職員の外国人住民等への対応、的確に情報を伝える手法に関する知識が向上した。	区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	区役所に来られる区民に対して、様々な利用者配慮した、利用しやすく安全で安心な人権の視点に立った接遇を行うとともに、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、区役所庁舎の案内表示やレイアウトを見直すことにより、区民がさらに利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくりをめざす。							○	○		○	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			○				人権啓発において、タブロイド紙による全戸配布等新しい取り組みを行い、これまで参加できなかった人や参加しなかった人にも啓発が行え、今回初めての参加者が59%と、前年の37%を大きく上回った。人権啓発においてアンケートを実施し、「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54%、どちらかといえば役立った37%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受けられ、人権意識の高揚につながったと評価できる。	人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営	職員に対し、人権問題をふまえた研修や情報発信に取り組むとともに、区民の人権問題に対する意識を高める。具体的には、人権問題研修の実施(年1回)、庁内情報紙での人権問題をふまえた情報発信(年1回)、区民参加が多い事業での啓発(年2回)、「こんにちは大正」による人権啓発(年1回)、小中学校児童生徒に対して「こんにちは大正」人権標語の募集(年1回)、ホームページやSNSを活用した啓発(年3回)、区役所内のテレビモニターを活用した啓発(年2回)、人権啓発推進員による地域活動協議会等に「こんにちは大正」人権特集号の広報・啓発等の実施、F2021 第37回なにわ人権展への協力(年1回)。									○			○	○	8
9	天王寺区役所	「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		○	○				相手の立場に立って考えるやさしさと思いやりを基本に、人権の視点も踏まえた取組としての接遇を徹底し、年齢・障がいの有無に関わらず、すべての区民に対して、わかりやすく情報を伝え(伝える)、意見を聴き現状を把握し(聴く・知る)、利用しやすいサービスを提供し(支える)、行政としての責任を果たす(務める)ことができたと考え	「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O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)の割合が60%以上 来庁者アンケートの集計結果で、職員の接客態度への満足度(「満足」と「やや満足」の計)が、85%以上									○	○		○	9	
10	浪速区役所	外国人の方への「やさしい日本語」研修を実施					○		外国の方のためのやさしい日本語について、理解度向上により、より幅広い市民対応ができる職員の養成に寄与していること、また、「やさしい日本語」という今まで浪速区が取り扱ってこなかった研修テーマで研修を実施したこと。	「2021 第37回なにわ人権展」参加による人権意識の向上	多様な人権課題について、見識を深めるとともに、職員一人ひとりの人権意識の向上を図り、あらゆる差別・偏見を撤廃し、区民にとって利用しやすい区役所の実現を図る。人権展では、新型コロナウイルス感染症流行により顕在化した人権課題・同和問題(部落差別)及びSDGsの達成等に関する情報を多様な手法で広く効果的に発信する。									○	○		○	10	

	令和2年度評価内容						令和3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					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	多様な障がいの特性、障がいのある方への必要な配慮、さらには認知症に関する正しい知識、理解、対応について、接遇研修、人権研修を通じて学ぶことで、職員の人権意識の向上と接遇力の向上を図った。来庁者等に対する窓口サービスの格付けにおいて★2つを獲得(令和2年度調査結果)、接遇研修受講者における理解度の肯定的評価割合は97.5%。							年度当初に計画した行動目標を実行することにより、「備える」「支える」「務める」の強化を図った。職員の意識改善や接遇力の向上が来庁者の満足度に繋がっている。	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遇力を向上							11		
12	淀川区役所	「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	LGBT人権課題に重点を置き、啓発動画の全員視聴、職員名札・紙媒体広報物すべてにレインボーロゴの記載、淀川区役所で取り扱う書類の男女性別記載を可能な限り抑制等の取り組みを実施した。							名札や紙媒体にレインボーロゴを表記することや、LGBT啓発動画を利用し、職員のLGBTIについての意識を高めることで、LGBT当事者にとどまらず多様性を視野に入れた対応に留意するなど、他の分野での配慮にも応用できるようになった。	「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	職員向けに人権啓発(研修等)を実施、人権に関する情報のメール配信(年2回程度) 職員名札・カラーチャリン等へのレインボーロゴの表記							12		
13	東淀川区役所	わかりやすい庁舎案内	各窓口への誘導、トイレ・授乳室等の施設及び各種イベント等の案内について、来庁者の目線に立って調査を実施。案内表示が不足していた授乳室の位置をフロア図等に追加する等の改善を実施した。							普段利用することの少ないフロアを相互に点検したことで、客観的な視点で動線や表示物等の課題に気づくことができた。また、キッズスペースの危険箇所への対応も実施。多言語による表示についても徐々にではあるが情報量を増やすことにつながっている。	人権の視点からの情報発信	全職員に定期的(二月に一度を目安)に人権問題についての情報発信(簡易通信の作成、ホームページ紹介等)することで、人権問題への課題意識を定着させる。また、過去発信した情報については、チームサイトに蓄積し、全職員による振り返りを可能にする。							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～	所属内及び他所所属で発生した不適切事案の情報共有を行うとともに、区独自で担当ごとに過去2年間の発生件数の多い事案紹介と原因を分析したeラーニングを実施。併せて不適切事案への対応状況に関するアンケート調査を実施した。事案の発生抑制のための対策が(やや)できていると答えた職員の割合は98.％。なお、令和2年度は事務処理誤り等4件の不適切な事務が発生した。							発生事案の情報共有を年間通じて実施をしたこと及び、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、職員の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、次年度に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、発生件数抑止のための資料としても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～	平成27年度以降は事務処理誤りが発生しているため、改めて事務処理誤りの発生防止に向け定期的に事例等を紹介するとともに、職員の個人情報保護に関する意識の向上と定着に向けた取り組みを強化し、発生件数ゼロの継続を目指す。							14		
15	生野区役所	「やさしい日本語」からつながろう	職員接遇研修プロジェクトに、「ユニバーサルサービス」だけでなく、「ホスピタリティ(おもてなし)」の観点を加えた研修を行い、庁内表示、庁内案内についてもさらに改善を図った(4フロアで実施)。また、多文化共生の観点から「やさしい日本語」についての研修内容も取り入れた。							接遇研修を通じて全職員が同じ目的を共有し、障がいのある方や外国籍の方への合理的配慮等を含むユニバーサルサービスや「やさしい日本語」を普段から職員一人ひとりが心がけ、市民対応・庁内表示等に取り組んでいる。	「やさしい日本語」からつながろう	「やさしい日本語」をキーワードとした接遇研修に「ユニバーサルサービス」の観点を取り入れることにより、職員の人権意識の向上とともにさらなる区役所サービスの向上を図る。接遇研修(全4回程度)、接遇指導、掲示物等の確認(全5回程度)。							15		
16	旭区役所	区民が利用しやすい区役所づくり	区役所庁舎等の案内表示(見やすさに配慮)や窓口レイアウトの見直しを行った。また実地指導を含む接遇研修や人権問題研修などを通じて職員の意識向上と行政品質の向上を図った。昨年度と同様に、希望者を対象として時間外に手話研修を行った。区役所の格付けにおいて、前年度の★1つから、★2つに向上した。							職員自らが率先して実施している取組み(手話研修)が継続して行われていることについて、人権に関する職員意識が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	区役所庁舎等の案内表示の見直しやトイレ等の庁内設備の改修を行う。また意識改革セミナー、接遇研修や人権問題研修などを通じて職員の意識向上と行政品質の向上を図る。区役所格付も引き続き持続向上をめざす。							16		
17	城東区役所	一歩進んだ区役所づくり	全職員対象のeラーニングによる人権研修の実施、タブレット型端末機のテレビ電話機能を使った通訳、手話講習等を実施。気持ちよく窓口利用できたと感じる来庁者の割合が80%(来庁者アンケート)となった。							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、★★(2つ星、民間の窓口サービスを上回るレベル)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	LGBT研修、タブレット型端末機の通訳アプリの活用、外部講師による接遇研修等を実施し、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)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	全職員対象に接遇研修(96.4%受講)、人権研修(100%受講、市民局eラーニング)を実施。庁内の案内表示を更新し、多言語の案内案内板を作成・掲示。問い合わせに対応できるツールとして、「担当わかるくん」「鶴見区FAQ」をそれぞれ更新した。							感染症拡大防止のため換気・消毒の実施、パーテーション、ペーパータオル設置や非接触体温計、顔認証体温計の導入などを行った。職場で感染者を出さないよう感染予防の行動内容を図示したポスター掲示を行い職員への啓発を実施した。引き続き、窓口の案内表示についても来庁者の視点に立ってより見やすい表示となるよう一部リニューアルした。	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、職員が利用する担当窓口確認ツールの改良(利用満足度70%以上を目標)等を通じ、職員の市民対応力を向上を目指す。							18		
19	阿倍野区役所	多言語対応アプリを使用できるようになる！	多言語対応アプリの使用方法的な研修をeラーニングを用いて実施、各庶務担当係長及び主担者が100%受講した。多言語対応アプリを使用したことがない職員は71%だったが、導入アプリを業務に使用しようと思う職員が76%と増え、的確なサービス提供の素地ができた。							今回の研修にて、職員に多言語対応アプリの存在を知ってもらい、さらに使用方法を理解してもらい、的確な住民サービスができるようになった。	感染症について理解を深めよう	新型コロナウイルス感染症の拡大が続き、いわれなき差別や偏見を受けている感染者やその家族、また医療従事者等の方々がいる現状を踏まえ、全庁的に取組をしているシトラスリボンプロジェクトについて理解し、全職員がシトラスリボンを身に着け来庁者対応を行う。							19		
20	住之江区役所	人権に配慮した研修・あいさつサポートの育成及び庁舎内環境整備	近年問題となっている「発達障がい」に関する研修及びあいさつサポート研修を実施した。また、既存の案内板の改善、吊看板および庁舎案内図の増設等の庁舎内環境の整備を実施した。各研修における「自身の業務に活かすことができる」の回答は75%以上であった。							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・あいさつサポートの育成及び庁舎内環境整備	誰にでもわかりやすい庁舎案内を実現し、環境整備を強化する。また、人権研修の実施やあいさつサポートを育成することで、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する(研修参加者アンケートにおいて、「自身の業務に活かすことができる」の回答65%以上を目標)。							20		
21	住吉区役所	相手の立場に立った想像力を養おう！！	高齢者や障がいのある方への対応を含めた接遇研修、LGBTに関する啓発資料の職員への配布及び研修を実施した。「区役所来庁者サービスの格付け結果」は★1つの取得となった(目標は★2つ)。「住吉区区民意識調査」における「窓口サービス対応」については、市民からの肯定的意見の割合が74.8%、「相談・要望への対応」については、79.2%であった(目標は各80%)。							「相手の立場に立った想像力を養おう！」というプログラムのもと、障がい者や高齢者の視点に立った接遇研修を実施し、職員の個人の力を高めることが出来た。	相手の立場に立った想像力を養おう！！	「住吉区人材育成基本方針」に基づく所属内研修(接遇研修、手話講習会、人権研修及び障がい者や高齢者理解のための講座)の実施により、職員の人権意識の醸成を図る。また、区役所庁舎(ハード面)の環境改善を行う。「区役所来庁者サービスの格付け」で★2つの取得を目指す。							21		
22	東住吉区役所	おもてなしプロジェクト	感染症対策も踏まえ、接遇、5S活動の研修を行い、職員の接遇対応力の向上を図った。窓口の待ち人数や呼び出し中の番号をリアルタイムでホームページ上に掲載し、待ち時間の短縮及び混雑の緩和に繋がった。窓口案内員、庁舎警備員及びフロアマネージャー(窓口サービス課、保健福祉課)を配置し、庁舎案内案内を充実させた。「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、3.7点を獲得し、目標を達成した。							今年度は、研修内容を踏まえて「新しい生活様式」に対応した接遇や庁舎整備を実施するなどしており、区民や来庁者が安心して過ごすことのできる空間づくりをするよう工夫に努めた結果、人権尊重の視点からも評価できる取組みとなった。	おもてなしプロジェクト	環境対応の向上、5S活動の推進等を通じ、誰もが快適に過ごせることのできる環境を整備する。「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、令和2年度の評価(3.7点)を超えることをめざす(令和元年度評価点は3.5点)。							22		
23	平野区役所	笑顔が輝くまち ひらの	外国籍住民など様々な背景をもつ来庁者に対する適切な対応のため、全職員向けにeラーニング研修を実施した。また、区役所内で音声翻訳機を常備する窓口について、昨年度は5つの窓口のみであったが今年度末には9つの窓口に配置した。							各窓口に来庁される社会的弱者の方々を含めた方の人権に対する意識の向上に繋がりが、それが業務に取り組む姿勢にも繋がっている。	笑顔が輝くまち ひらの	外部委託講師による窓口対応力向上研修を開催する。また、全職員向けeラーニング人権研修を通じて様々な課題の認識と情報を共有する。すべての人の立場に立って物事を考え、より質の高いサービスの提供を実現する。格付けでR2年度の評価(3.5点)を超えることをめざす。							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、やさしい日本語に特化したeラーニングによる研修を実施し、「理解できた」「概ね理解できた」とした職員の割合が99.6%となった。							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、人権意識向上を図る(職員アンケートにおいて、「理解できた」職員の割合が80%以上を目標)。							24		
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数				7	7	18	14	4	17	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数						6	8	17	16	4	16