

「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3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4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。

<p>「人権の視点！100！」 6つの視点</p>	<p>【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 【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 【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</p>	<p>【支える(行政サービス)】 サービスを利用しやすくする 【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 【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</p>
-------------------------------	--	---

		令和3年度評価内容						令和4年度策定内容								
区役所	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
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、接客研修等の研修を通じ、職員の人権意識と接客力の向上を図ることができた。また、掲示物の改善等により、来庁者が利用しやすい区役所の整備に努めた。「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」は、昨年度同様★2つを獲得し、評価点は向上した。			○		○	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付き、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	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を実施する。			○		○	
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	新型コロナウイルス感染拡大のため、全職員を対象とする接客研修は実施できなかったが、転入者に対し「接客対応ハンドブック」を配布することで、ユニバーサルサービスの必要性が認知されたと考える。					○	接客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る。	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視点を取り入れた区民サービスを提供する。					○	
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	全職員を対象(希望者)に、高齢者・障がいのある方に対するユニバーサルサービス研修を実施した。					○	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、共通の認識に立ち、職員の意識向上を図れている。	すべての人にやさしいお客様サービスの向上	全職員を対象に、人権の意識を取り入れた各種研修(接客研修・人権問題研修)を実施する。	○	○	○	○	○	
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	・区民の人権を尊重した、丁寧かつ親切な接客に向け、外部講師を招き接客研修を実施 ・すべての区民が快適に利用できる区役所づくりに向けた取組として、令和3年4月より南側駐車場に24区で初めて車いすを使用する方のための「車いす使用者駐車区画」と、車いすは使用しないが移動に配慮が必要な高齢者や障がい者など向けの「ゆずりあい駐車区画」の両方を設置した。					○	駐車場に二種類の配慮スペースを設置したことは、すべての方が安心して区役所に訪れてもらえる取組であることが評価できる。また、接客のプロである合同会社ユー・エス・ジェイから講師を招き実施した接客力向上研修は、この間の研修と違い体感型のものであったため、リラックスして接客力の向上に繋がったと思われる。	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点作り	ア) 区民の人権を尊重した、丁寧かつ親切な接客に向けた取組 ・市民の声や電話等での区民からの苦情の減少 ・職員の「人権尊重」の意識を醸成する研修の実施 イ) すべての区民が快適に利用できる区役所づくりに向けた取組 ・お年寄りや障がい者の方等が利用しやすい庁舎環境・庁舎設備づくり ・職員の区民目線に立った「気付き」による、快適な区役所づくり					○	
中央区役所	誰もが生活しやすい多文化共生の環境づくり	・ごみのマナーABCの多言語版を配架(区独自で案内文の作成) 英語、中国語、韓国語・朝鮮語、ベトナム語(4か国語) ・やさしい日本語による「他区への転出・他区から転入・区内で転居された方へ」の周知チラシの配架 ・やさしい日本語による「新型コロナウイルスの病気になるためにすること」の注意喚起チラシの配架	○	○	○	○	○	災害時に活用できるマップ等の情報が増えたことは、外国人住民の多い当区では非常に効果的である。今後の災害に備えて、アップデートや情報の周知をしていく必要がある。	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、やさしい日本語、多言語による生活関連情報の提供・発信を行うとともに、学校園に通っている外国にルーツのある子ども、その保護者に対する支援を充実する。	○	○	○	○	○	
西区役所	SDGsの視点から考える区民サービス向上	委託業者による課長級以下の職員へのSDGsの視点から考える区民サービス向上研修を実施した。					○	SDGsの視点から考える区民サービス向上研修を実施し、SDGsの理念や取り組みについて理解したことで、大阪市が率先して行政サービスを受ける上でのバリアを取り払う必要があることを職員が認識するようになった。また、研修の中でSDGsに関連した接客及び障がいのある方への配慮事項に関する項目を設けたことで、職員自身が市民の立場に立った区民サービスの提供ができるようになり、その結果、市民誰もが行政サービスを利用しやすくなる環境づくりに繋がったと考える。	窓口等応対力向上研修	委託業者による課長級以下の職員への窓口等応対力向上研修を実施する。					○	
港区役所	区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	接客研修や人権問題研修などを通じ、職員の人権意識と接客力の向上を図ることができた。庁舎内の案内表示を見直すとともに多目的トイレや執務室内の改修工事を行うことで、来庁者が利用しやすく職員が働きやすい区役所の整備に努めた。「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」で★3つを獲得した。		○	○		○	年度当初に計画した行動目標を実行することにより、「聴く・知る」「備える」「務める」の強化を図った。職員の意識改善や接客力の向上が来庁者の満足度に繋がっている。	区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	・職員を対象とした接客研修(やさしい日本語研修含む)、人権研修を実施する。 ・庁舎内の案内表示やレイアウトを見直し、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とともに、職員が働きやすい環境を整える。	○	○	○	○		
大正区役所	人権啓発の促進と、人権の視点をもふまえた区政運営	・区役所職員を対象とした人権問題研修の実施:1回 ・区役所職員を対象に庁内情報紙を活用した人権啓発を実施:1回 ・区事業にてパネル等を活用した啓発を実施:2回 ・区広報紙人権特集号(令和3年12月)で大阪市人権啓発推進員、人権擁護委員活動を周知、「なにわ人権展の」紹介:1回 ・小中学校児童生徒対象に人権標語の募集、区広報紙・ホームページに掲載:1回 ・ホームページやSNSを活用した啓発:3回 ・区役所内のテレビモニターを活用した啓発:3回 ・大阪市人権啓発推進員による地域活動協議会等構成団体向け啓発、アンケートの実施:1回	○				○	・区広報紙(全戸配布36,000部)を活用した啓発を行うことで、より多くの区民に啓発活動を行うことができた。 ・人権擁護委員・大阪市人権啓発推進員と区長との対話を区広報紙で区民に広く発信したことで、両委員活動の周知を行うことができた。 ・区民意識調査において「人権が尊重されているまちだと思う」と回答した区民の割合が75%であったことから事業者(大正区役所)としての社会的責任を果たすことができ、人権意識の高揚につながった。	人権啓発の促進と、人権の視点をもふまえた区政運営	・区役所職員を対象とした人権研修 年1回 ・区広報紙を活用した人権啓発の実施 年1回 ・区の事業(区民まつり・成人式)における人権啓発の実施 年2回 ・4区合同人権展の開催 年1回 ・ホームページやSNSを活用した人権啓発 年2回 ・区役所内の来庁者向けテレビモニターを活用した人権啓発 年2回 ・大阪市人権啓発推進員と協働した人権啓発 年1回					○	
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	「笑顔でO隊」(接客マニュアル)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、○(できている)の割合が61%。	○	○			○	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接客を徹底し、信頼と安心感を持っていただくことにより、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)ことができると考える。	「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O隊」(接客マニュアル)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、○(できている)の割合が60%以上。	○	○			○	

令和3年度評価内容							令和4年度策定内容										
区役所	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」から評価できるところ	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
浪速区役所	「2021 第37回なにわ人権展」参加による人権意識の向上	・なにわ人権展制作リーフレット配付 ・講演会(女性の貧困) ・映像視聴(ハンセン病、SDGs) ・パネル展示(コロナ禍の人権、同和問題、ハンセン病の歴史) ・主催者メッセージ ・区役所職員の参加率:100%	○	○	○			・新型コロナウイルス感染症罹患者への差別に陥らさず人権を尊重するためにはどうすべきかを具体的に身近に学べた。 ・人権とSDGsという異なるジャンルに見えるテーマを絡めることで、人権尊重に対する新たな観点での学びに繋げることができた。	「2022 第38回みなと人権展」参加による人権意識の向上	・区役所職員の参加率:100% ・受講者アンケートで、「よく理解できた」及び「理解できた」の回答割合を100%にする。	○	○	○	○			
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を実現。 ・多様な障がいの特性、障がいのある方が困っていることや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、対応を学ぶことで、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実行することにより、「伝える」「支える」「務める」の強化を図った。 職員の意識改善や接客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を実現する。 ・多様な障がいの特性、障がいのある方が困っていることや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、対応を学ぶことで、職員の人権意識の向上と接客力の向上を図る。				○	○	○	
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	職員向け人権啓発(研修等)を実施。10月と12月に人権担当から職員へ「職員のための人権コラム」をメール配信。職員名札・カラーチラシ等へのレインボーロゴの表示。職員向けLGBT啓発動画の配信。	○		○	○	○	名札や紙媒体へのレインボーロゴ表記、LGBT啓発動画配信を引き続き実施することで、区民及び職員のLGBTについての意識を高め、LGBT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ようにした。また職員のための人権コラムを配信することにより、職員の人権意識の向上につながった。	「あらゆる区民、多様性を受け入れるまち」をめざして	・年に2回程度人権担当から職員へ様々な人権に関する情報等をメール配信する。	○	○	○	○			
東淀川区役所	人権の視点からの情報発信	・多岐にわたる人権問題の中から設定した7つのテーマごとに、「東淀川区人権通信」を作成し、定期的な情報発信を行った。 ・発信済みの内容について、アーカイブとして所属サイトに掲載を行った。		○				多岐にわたる人権問題の中からテーマを絞り情報発信をすることで、問題の一つひとつについて考える機会を職員に提供することができた。また、年度を通じて定期的な情報発信により、職員の人権意識を継続させることができた。	わかりやすい庁舎案内	・区役所庁舎内の案内表示等を点検し、改善を図る。 ・人権問題についてテーマを定め、不定期の情報発信を行う。	○	○	○			○	
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(随時)。 ・毎月各課において重要管理ポイントの遵守状況を確認。 ・全職員を対象に、所属内で令和3年度に発生した事実と原因を分析したeラーニング研修を実施。					○	発生事例の情報共有を随時実施したこと及び、職員個別にeラーニング研修を実施したことは、その後の職員の意識の向上を図ることができ、不適切事例の発生件数の減少につながった。また、作成したeラーニング研修資料は、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。	ハラスメントのない風通しのよい職場環境づくり	・研修の実施(職員及び管理職) ・事例の共有による意識の向上							
生野区役所	「やさしい日本語」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)(対象は、転入者・新規採用者・接客研修受講が1回のみの方) ・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した。	○	○	○	○		接客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	・職員を対象とした接客研修の実施(全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(全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する。	○	○	○	○			
旭区役所	区民が利用しやすい区役所づくり	接客研修や人権問題研修を実施するとともに、意識改革や認識の共有を図った。また、今年度も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。庁舎内の庁内表示の見直しやトイレ等の設備の改修を行い、来庁される区民がわかりやすく迷わず手続きを行い快適に利用していただけるよう変更を行った。				○	○	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	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するとともに、意識改革や認識の共有を図る。 庁舎内の庁内表示の見直しを行い、来庁される区民がわかりやすく迷わず手続きを行い快適に利用していただけるようにする。					○	○	
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思う(「どちらかといえば思う」を含む)の割合87.7%	○	○	○	○	○	令和3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、★3つ(民間の窓口サービスを上回る最高レベル)であった。来庁者へ民間レベルを超える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)	○	○	○	○	○	○	
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	・接客研修を93%の職員が受講 ・市民局eラーニング人権研修を100%受講 ・認知症サポーター研修を87名に実施 ・庁内案内表示の改善を行った。 ・担当窓口確認ツール「担当わかるくん」の改良を実施(満足度は未測定)				○	○	エレベーター内に案内表示を新たに設置し、エレベーター利用者に窓口がわかりやすいように工夫した。 昨年度感染症対策で窓口にビニールシートを設置したが、シートが揺れたり歪んだりすることにより市民対応に支障をきたすことも見受けられたため、一部をアクリルパネルに変更した。	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	① 接客研修の実施(全職員受講) ② 人権問題研修の実施(全職員受講) ③ 庁舎案内の充実 ④ 担当窓口確認ツールの職員利用満足度 70%以上					○	○	
阿倍野区役所	感染症について理解を深めよう	全職員にシトラスリボンを配布し着用することとした。全職員を対象に感染症にかかる人権問題についてeラーニング研修を実施した。				○	○	全職員が研修を受講し、良い結果が得られたことにより、良い住民サービスを提供できる環境を備えることができたと思う。	職員全員が多言語対応アプリを使用できるようになろう！	職員全員が使用できるようになる。	○					○	
住之江区役所	人権に配慮した研修・あいさつサポーターの育成及び庁舎内環境整備	職場改善チームなどが中心となって、案内表示などを定期的に巡視し、わかりやすい表示がなされているかを確認した。 また掲示物について、市民からの要望を積極的に取り入れ、日々改善を図った。		○	○		○	人権問題について、様々な面からアプローチすることで、窓口サービス等の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・あいさつサポーターの育成及び庁舎内環境整備	庁舎内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・改善する。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。					○	○	○
住吉区役所	相手の立場に立った想像力を養おう！！	・「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」において今年度は★2つを取得することができた。 ・「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、市民からの肯定的な意見の割合が59.6%、「相談・要望への対応」については64.2%であった。		○	○			「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、コロナ禍のなかで、来庁者に対し職員がマスク及びパーテーション越しに対応することを念頭に、来庁者の立場にた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！！	・「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」の★2つ以上の取得を継続し、評価点が昨年度より上がることをめざす。 ・「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、市民からの肯定的な意見の割合が80%以上である評価の獲得、及び、区役所が相談や問い合わせ内容について適切に対応したと思う区民の割合が80%以上である評価の獲得をめざす。					○	○	○
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点を獲得した。				○	○	今年度も、昨年度に引き続き、研修内容を踏まえて「新しい生活様式」に対応した接客や庁舎整備を実施するなどとして、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	「区役所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3年度(3.7点)以上の評価を受けることをめざす。						○	
平野区役所	笑顔が輝くまち ひらの	「区役所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、R2年度の評価(3.5点)を超える評価(3.9点)を獲得し、より質が高いサービスの提供を実現できた。					○	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っており、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	すべての人の立場に立って物事を考え、より質が高いサービスの提供を実現する。 「区役所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のうち「庁舎内取組」の項目について、R3年度の評価(3.3点)を超えることをめざす。							○
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研修資料により研修を実施した。職員の知識及びやさしい日本語に対する理解を深め、人権意識の向上を図った。					○	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	「やさしいほんご」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。	○					○	
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			7	9	17	15	6	16	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			12	10	20	19	5	13

# 「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・見直しに取組んでいます。本表は、令和3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4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 【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 【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	【支える(行政サービス)】 サービスを利用しやすくする 【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 【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
-----------------------	---	--

令和3年度評価内容							令和4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」から評価できるところ	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
副首都推進局	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	メールでの周知・啓発やeラーニングを活用し、職員の業務の繁忙状況に応じ、各自が柔軟に研修等を実施することができた。	○	○				・今年度から「多文化共生社会の実現」もテーマに織り交ぜながら研修や周知・啓発をアンケートとともに実施した。 ・全体を通じて、職員の人権意識の向上や知識の蓄積を図ることができた。	職員の人権尊重の意識向上	・年3回(8月・11月・2月)総務担当から所属職員に対し周知・啓発を行う。 ・所属全職員を対象とした研修を実施する。	○	○					○
市政改革室	新型コロナウイルス感染症にかかる人権課題及びその他人権課題に関する理解の促進	・新型コロナウイルス感染症にかかる人権課題に関して、情報の周知等を実施した。 ・シトラスリボンプロジェクトの浸透に向けた取組を実施し、全職員がシトラスリボンを作成、着用を行った。						○ 行政としての役割や課題について意識の向上を図ることができた。	個人情報漏洩事故0件の継続	・個人情報流出事故事例等の展開 ・事故事例の問題解決の8ステップを用いた原因分析と対策の展開 ・重点管理ポイントチェックシートの改定 ・重点管理ポイントチェックシートの運用の徹底							○
デジタル統括室 (ICT戦略室)	人権の視点によるICT活用	ICT活用においてどのような課題が存在するのか、人権の視点を持った対応のポイントを紹介する。 紹介した内容をTeams等共有サイトへ蓄積する(事例共有4回)。					○	人権の視点を生かした資料作成の具体的な事例を掲載するなど、見てわかる啓発に取り組み始めた。	人権の視点によるデジタル活用	人権にかかわる身近な課題を人権の視点とデジタル活用の視点の両面から共有と検討を行い、検討内容を蓄積する。							○
総務局	身近な人権課題について考え、行動できるようにレベルアップを図ろう！	人権課題について具体的に現状や留意すべきポイント等を紹介した。(4回)紹介した内容をチームサイトへ蓄積し、アーカイブを作成した。		○			○	令和2年度から事前アンケート調査を導入し、職員が、市民・職員と応対する際に必要と考えるものの、理解度が低い人権課題についてテーマ設定し、プログラムについては実践での活用を可能とする内容とした。LGBT、障がい者の人権問題に関する研修の結果として、事前/事後の理解度向上が目標数値を超えていることから、期待していた効果を得たものと考えている。	身近な人権課題について考え、行動できるようにレベルアップを図ろう！	人権課題について具体的に現状や留意すべきポイント等を紹介する。(4回)紹介した内容をチームサイトへ蓄積し、アーカイブを作成する。		○					○
人事室	(総務局と一体運営)						(総務局に組織統合)										
都市交通局	まずはお声かけからはじめませんか？もう一度学ぶ交通・心のバリアフリー	・全職員に対して、交通バリアフリーの情報等をメールで発信した。(9月、3月) ・係長級以下の職員を対象にグループワークを実施した。(3月)					○	例年、動画視聴の研修が続いていたが、グループワークを実施したことで、車いす利用の当事者・介助者の目線を体感することができた。また、参加者の意見をまとめた報告書を局内の全職員に周知したことで、合理的配慮や施設整備に関する意識啓発につながった。	まずはお声かけからはじめませんか？もう一度学ぶ交通・心のバリアフリー	・全職員に対して、バリアフリーに関する情報等をメールで発信・チームサイトに掲載する。(年4回以上) ・係長級以下の職員を対象にグループワークを行う。							○
政策企画室	インターネットと人権	意識啓発資料の発行、eラーニング研修、アンケートの実施及び効果検証	○		○		○	アンケート結果では、約9割の職員が取組を評価している。インターネットという身近なツールにおける人権問題について、当初計画どおり、職員としても、個人としても役立つ情報を発信することで、職員の人権意識の醸成に役立った。	身近な人権課題について考えよう	こどもに関する人権問題について、意識啓発資料の発行及びアンケートの実施。	○	○					○
危機管理室	市民防災マニュアル令和3年度版の多言語化への対応	契約相手方と調整中の段階にあり、HP掲載は令和4年5月末を予定。	○		○			市民防災マニュアル多言語版ページへ誘導することにより、外国人に対しても防災啓発できるツールの一つとすることができた。	個人情報の適切な取扱いの徹底	・セキュリティプリント設定の徹底、定期的に啓発メールを送付 ・重要管理ポイントの再点検、重要管理ポイント遵守責任者の管理監督 ・個人情報の取扱いについて啓発メールの送付							○
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	本市実施の事業やイベント等で使用する帳票類(利用者からの申込書類やアンケート用紙など)において、不必要な性別記載欄の削除・見直し依頼を行った結果、大規模イベントに係るアンケート用紙や本市事業にかかる実態調査について見直しを実施。					○	多数の市民等が参加するイベント等での取組みであるため、取組み内容が直接市民に伝わったと考えられる。今後も市民にわかるような取組みを継続すべきである。	LGBTなどの性的少数者に配慮した具体的な取組みの実践	・本市実施の事業やイベント等で使用する帳票類(利用者からの申込書類やアンケート用紙など)において、不必要な性別記載欄の削除・見直し。						○	○
万博推進局	(令和4年1月に組織新設)						多文化共生を考えよう										
市民局	職員の人権尊重の意識向上～市民から信頼される行政運営のために～	・6月は人権企画課と調整を行い、情報するテーマや効果的な手法を検討した。 ・7～2月に、市民局職員に対し、メール配信により、「人権行政推進計画(人権ナビゲーション)」、「同和問題(部落差別)」、「様々な人権課題」についての情報発信を行った。 ・3月には、一人ひとりが人権の視点をもって自らの業務を考える取組みを実施した。 ・また、アンケートを実施し市民局職員の人権課題等の理解度を測った。	○	○	○	○	○	職員あてのメール配信や課・グループ単位での意見交換により、人権に関する知識の習得や、自身の業務を人権の視点で捉える機会を増やすことができた。 また、後半に実施したアンケートにおいて前年度まで正答率の低かった設問が今年度は正答率が高かったことから、本取組により理解度が向上してきたものと推測する。	職員の人権尊重の意識向上～市民から信頼される行政運営のために～	アンケートを実施し、メール配信で取り扱ったテーマ及び人権行政に対する理解度90%以上を目指す。	○	○	○	○	○	○	○
財政局	財政局人権啓発研修	市民局によるeラーニング研修を各職場一律で実施					○	・アンケートにて「研修内容を理解できた」と回答した職員の割合は99.3%となり、令和2年度(97.6%)に引き続き、8割を超えた。 ・アンケートにて「人権に対する理解が深まった」と回答した職員の割合は95.2%となり、令和2年度(94.9%)に引き続き、8割を超えた。	財政局人権啓発研修	各職場において実態に応じた研修テーマ設定し、課長級以上の職員がファシリテーターとなり、1回以上研修を実施							○
契約管財局	新型コロナウイルス感染症に関する偏見や差別を防止する。	・12月に局内研修を実施したところ、対象者173名中、171名が参加。(2名は育児・病休職員のため不参加。) ・局内研修における受講者アンケートにおいて、「新型コロナウイルス感染症に対し正しく理解し、適切に対応できると思う」と回答する職員の割合98%					○	局内研修を実施することにより、職員の新型コロナウイルス感染症に対する基礎的知識の習得に繋がった。特に、受講者アンケートにおいて、「新型コロナウイルス感染症に対し正しく理解し、適切に対応できると思う」と回答する職員の割合98%という結果であり、職員一人一人が新型コロナウイルス感染症に関する偏見や差別を防止するための正しい知識を身につけることができた」と評価している。	新型コロナウイルス感染症に関する偏見や差別の防止	所属職員にメルマガ方式による情報発信を行う。12月にアンケートを実施し、「新型コロナウイルス感染症に対し正しく理解し、適切に対応できると思う」と回答する職員の割合90%以上を目指す。						○	○

令和3年度評価内容							令和4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」から評価できるところ	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				
計画調整局 (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	「やさしい日本語」研修を企画・実施後の、職員アンケート(研修受講者)の結果 ・『日常業務の中で「やさしい日本語」を意識して取り組むようになったと思う・少し思う』と回答した職員の割合:88.4% (思う:20.9%・少し思う:67.4%)	○		○	○		○	○	○	○	○	○	○							
福祉局	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫	・「人権の視点からの情報発信の手引き」等を活用し、各課においてホームページ、広報印刷物等の各種媒体の作成に際しては、受け手の立場に配慮し、役所言葉や難解な表現を差し控え、わかりやすい表現にしている。 ・高齢者、障がい者等に対し、偏見につながる表現がないかを確認している。	○					○	各種媒体等の提供物について「分かりやすい」ものとなっているかという視点を意識した結果として、市民からの苦情件数が減っているものと評価することができる。	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫		○									
健康局	個人情報保護の徹底及び強化	プリンター残置帳票の削減には繋がったが、目標とした0枚は達成とはならなかった。						○	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点。	個人情報保護の徹底及び強化	個人情報取り扱いに関する個々の意識向上 ・重要管理ポイントの遵守 ・プリンター残置帳票0枚						○				
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全職場研修 ・重要管理ポイントの再点検 ・個人情報漏えい事故は12件(前年度は15件)						○	個々の人権を守るためには、重要管理ポイントに添った事務の取扱いをすることの必要性について、周知することができた。	個人の人権を守るためのパワーハラスメントの防止及び働きやすい職場づくり	・パワーハラスメント防止研修の実施 ・研修後アンケートの実施						○				
環境局	① 同和問題について学び、考え、より人権意識の高い職場をつくっていかう。 ② あらゆる差別をなくし、誰もが暮らしやすい社会に向けて取り組んでいかう。	・同和問題、外国人の人権問題について、職員研修の実施(eラーニング形式で年2回実施) ・アンケートを用いて、職員の理解度について確認した。 ・ニュースレターでの情報記事等の掲載(年4回発行)						○	○	・人権意識の醸成を目的にニュースレターへ情報記事を掲載し、年間を通じた取組とすることができた(年4回)。また、記事のテーマと研修の内容を連携することで、取組みによる意識醸成効果を高めることができた。 ・職員向けにeラーニング形式による人権問題研修(同和問題・外国人の人権問題)を実施することができた(年2回)	① 同和問題について学び、考え、より人権意識の高い職場をつくっていかう。 ② ハラスメントについて正しく理解し、防止に向けて取り組んでいかう。	・職員研修の実施 ・ニュースレターでの情報記事等の掲載(年4回発行)						○			
都市整備局	様々なハラスメントを学び、お互いの人権を尊重しよう	・局人権問題研修の受講率:約99% ・研修終了後のアンケートにて「理解が深まった(どちらかと言えばそう思うを含む)」と回答する職員の割合が97.8%であり、「セクシュアルハラスメント等を見かけたら正しく対応できる(概ね対応できると思うを含む)」と回答した職員が91.7%であった。	○	○				○	・セクシュアルハラスメント等について、基礎知識を学び、行為者の責任、代表的な言動、予防対策等を知ることにより、ハラスメント防止への意識を高めることができた。	誰一人取り残さない社会について学ぼう	局人権問題研修の受講率100%をめざす。 研修終了後のアンケートで、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上をめざす。	○	○		○						
建設局	人権問題について知ろう	市民局の所属別人権問題研修資料「大阪市の人権行政について」を活用し、大阪市eラーニングシステムにて、研修を実施した。研修結果については、大阪市eラーニングシステム及び紙媒体にてアンケートを行い、結果を集計した。						○	昨年度と同様、大阪市eラーニングシステムを活用することによって、コロナ禍による集合研修が難しい中、効率的な方法で人権問題について学ぶことができた。	様々な人権問題について知ろう	様々な人権問題について知識や理解を深め、人権に対する意識向上を図るため、建設局内職員を対象とした研修を実施する。研修後は実施結果を分析し、効果を振り返る。					○					
大阪港湾局	令和3年度 大阪港湾局管理監督者向けハラスメント研修	ハラスメントに特化した研修の実施後に実施したアンケートにおいて、「理解できた」、「概ね理解できた」の割合が100%であった。						○	管理監督する立場の職員が本研修を受講することで、当局職員のハラスメントによる人権侵害への意識の醸成を図るとともに、当局におけるハラスメント行為の根絶を目指し、もって「風通しのよい職場づくり」の継続・推進に資することができた。	令和4年度 大阪港湾局管理監督者向けハラスメント研修	研修実施後のアンケートにおいて、「各種ハラスメントによる人権侵害への理解」が受講者の90%以上となることを目指す。						○				
会計室	市民目線による適正な会計事務	・財務会計システムのデータを利用し、公金支出情報の公表を行った。(月1回) ・個人情報取扱事務の定期点検(年1回) ・個人情報保護に関する研修(令和3年10月～12月(係長級以下全職員対象))	○					○	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、今回の取り組みは人権尊重の観点からも一定評価できる。	市民目線による適正な会計事務	・財務会計システムのデータを利用した公金支出情報の公表(月1回) ・個人情報保護に関する研修(年1回)	○					○				
消防局	様々な人権問題を知ろう!	大阪市並びに消防局の人権に関する組織や取組について、定期的に庁内ポータルやメールにて全職員に周知することにより、目標どおり様々な人権問題を紹介できた。		○				○	庁内ポータル等を活用し、情報発信することにより、組織全体としての理解度が増加。また新型コロナウイルス等の感染症にかかわる人権課題については、より多くの職員が理解し、「聴く・知る」の項目をより評価できる結果になったと思われる。	身近にある人権問題って?	全職員にメールを利用し、様々な人権問題について定期的に紹介する。		○			○	○				
水道局	多文化共生社会への取組みについて	外部講師の音声によるeラーニングでの研修を実施し、対象者の理解度「理解できた(概ね理解できたを含む)」割合が95%	○					○	当初のプログラムは、職員研修を実施するものであったが、取組みを進めるなかで、多文化共生指針において示された「やさしい日本語」を業務に取り入れ、水道局ホームページの「やさしい日本語」コーナーでの情報発信に取り組んだ。	多文化共生社会に対応した事業運営	(1)ホームページへの情報の掲載 必要な情報の掲載:100% (2)ホームページの周知 転入窓口である区役所・国際交流センターへの周知協力依頼:100% (3)水道局のお客さま対応窓口等での情報の伝達 窓口対応マニュアルの整備:100% 職員研修の受講:100%	○					○				
教育委員会事務局	人権の視点を強化	・人権の視点を持った情報発信や対応のポイントを紹介した ・紹介した内容をチームサイトへ蓄積した	○					○	本市職員としての信頼を高めるよう、事業者としての責任について理解を深めることができた	「どこ?」から「ここ!」へ	来庁者が迷うことなく担当部署につながるよう、本庁舎3階教育委員会事務局内のすべての案内表示を整備する						○				
行政委員会事務局	LGBTの理解の定着	全職員(係長級以下)を対象としたLGBTの人権問題に関する研修の実施・1回(全職員40名中40名受講)	○	○	○	○	○	○	人権尊重の視点からも、LGBTなどの性的少数者が抱える人権課題の理解を深めることができ、局としてその個人の人権に関わり責任を果たすこととなり、評価できると考える。	LGBTの理解の定着	局各課職員を対象とした研修の実施	○	○	○	○	○	○				
市会事務局	だれもが安心できる議会環境づくりをしよう!	人権啓発パンフレット(『仕事+人権 社会人のための人権入門』公益財団法人人権教育啓発推進センター)配付後のアンケートで「人権意識が高まった」もしくは「概ね高まった」と回答した職員の割合:90.2%		○				○	職員の満足度は高く、パンフレット配付後の意見でも「時々このような研修でもしていただけたら、日常の中で忘れがちなことを意識できる」、「妊婦や高齢者、障がい者など様々な方の立場を疑似体験できる機会を作っていたきたい」といった前向きな意見があり、職員の人権意識を高めることができた。	だれもが安心できる議会環境づくりをしよう!	①人権研修終了後のアンケートで「人権意識が高まった」と回答する職員の割合:80% ②妊婦や高齢者、障がい者など様々な方の立場を疑似体験しながら議会アロアを回り、気づいた点について改善を行う。	○	○				○				
「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数			10	5	7	8	1	15	「人権の視点！100！」の項目別、設定所属数							8	7	6	10	2	16