

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】令和3年度実績（電話96.3%、面談1.2%、その他2.5%）

2 令和4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）

令和3年度民間ネット調査の目標：30.0% ⇒ 令和4年度目標：30.0%

（実績値：2年度27.0%、3年度17.8%）

- ・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）

令和3年度民間ネット調査の目標：50.0% ⇒ 令和4年度目標：50.0%

（実績値：2年度55.6%、3年度49.4%）

- ・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（認知経路）

【参考】令和3年度（区の紹介：33.4%、ポスター等：15.4%、広報紙：13.4%）

[今後の取組み]

ア 周知用ポスターを区役所等市関係施設、Osaka Metro各駅、民営鉄道駅、小中学校等に掲出

イ 全ての世代において利用率が高いLINE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

令和3年度 LINE 登録件数の目標：新規 100 件以上 ⇒ 令和4年度目標：新規 100 件以上（実績値：2年度新規 210 件、3年度新規 93 件）

- ウ フェイスブック、ツイッターに周知記事を掲載
- エ 人権情報誌「KOKORO ねっと」において相談窓口をPR【発行全4号】
- オ 各区広報紙に周知記事を掲載【市版ページ(大阪市民のみなさんへ)】
- カ 包括連携協定企業のネット番組による周知

(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。

- ・相談者アンケートにおいて「相談が役立った」、「どちらかといえば役立った」と答えた人のうち「適切な対応をしてもらえた」、「問題の整理を図ることができた」又は「話を聞いてくれて気持ちが楽になった」と答えた人の割合（満足度）

令和3年度目標：95%以上 ⇒ 令和4年度目標：95%以上

（実績値：2年度 99.9%、3年度 95.8%）

(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【8月・12月実施予定】
- ウ 区新任担当者向け研修【5月以降実施】

(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

【令和3年度：30 機関増加 連携機関総数：431 機関】

3 令和3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 |
|-------|---------------------|
| 令和3年度 | 2, 6 6 4 件（222 件／月） |
| 令和2年度 | 2, 2 8 5 件（190 件／月） |
| 令和元年度 | 2, 7 4 9 件（229 件／月） |

(2) 課題別相談内容（2か年比較）

| 課 題 | | 令和3年度 | | 令和2年度 | |
|----------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 分類 | 内容 | 件数 | 割合(%) | 件数 | 割合(%) |
| 障がい者 | 虐待、差別、自立支援 精神疾患、制度処遇等 | 900 | 27.2 | 471 | 16.0 |
| 女 性 ジェンダー | DV、ジェンダー、不当取扱 セクシュアルハラスメント等 | 40 | 1.2 | 86 | 2.9 |
| 近 隣 | 騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等 | 167 | 5.0 | 216 | 7.3 |
| 家 族 | 離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等 | 165 | 5.0 | 141 | 4.8 |
| 生 活 | 貧困、生活保護、自立支援、住居等 | 755 | 22.8 | 468 | 15.9 |
| 労 働 | 不当労働、パワーハラスメント 労働環境等 | 422 | 12.7 | 518 | 17.6 |
| 高 齢 者 | 虐待、差別、介護、認知症 自立支援制度処遇等 | 68 | 2.1 | 54 | 1.8 |
| 医 療 | 誤診問題、制度・処遇、サービス、 健康・医療費等 | 70 | 2.1 | 90 | 3.1 |
| 子 ど も | 虐待、いじめ、学校・保育所問題 家庭環境問題等 | 43 | 1.3 | 48 | 1.6 |
| 外 国 人 | 不当取扱、自立支援、住環境 就労環境等 | 15 | 0.5 | 13 | 0.4 |
| 同和問題 (部落差別) | 差別発言・落書、結婚、就職等 | 13 | 0.4 | 14 | 0.5 |
| L G B T | 生活、就労、身体、その他 | 43 | 1.3 | 74 | 2.5 |
| インターネット | インターネット書込み | 20 | 0.6 | 25 | 0.8 |
| その他 | 相談内容の不明瞭なもの等 | 592 | 17.8 | 730 | 24.8 |
| 計 | | 3,313 | 100.0 | 2,948 | 100.0 |

【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） | 287 | 37.1 |
| 区役所（人権生涯学習主管課、保健福祉課 等） | 81 | 10.5 |
| 大阪府及び府内市町村 | 103 | 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） | 81 | 10.5 |
| NPO団体 | 20 | 2.6 |
| その他（ハローワーク、警察、大阪法務局 等） | 202 | 26.1 |
| 計 | 774 | 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

4 新型コロナウイルス感染症にかかる人権相談の実施

令和3年4月以降 HP や SNS を通じて人権相談の実施を周知

令和3年6月 新型コロナウイルス感染症差別集中相談月間の設定

令和3年7月以降 市長出演の「STOP！コロナ差別」啓発動画配信（人権相談の案内）

令和3年6月 新型コロナウイルス感染症差別集中相談月間の設定

新型コロナウイルス感染症関連の人権相談件数（令和3年度末現在 140件、過年度分を含む。）

<相談内容の内訳>

- コロナに感染していないか、しないかの不安 13件
 - （うち職場環境の配慮を求めるもの 6件）
- ホテル療養していたが、症状がおさまっていないのに退所させられた 1件
- 感染者扱された 46件
 - （うち医療従事者等に関するもの 10件）
 - （うち事業経営者に関するもの 2件）
 - （うち職場に関するもの 21件）
- 職場復帰後感染者扱いされないか不安 1件
- 感染の原因になったと誹謗された 2件
- 感染治癒後のモラハラ 3件
- 感染の事実を職場で告げられた 8件
- 体質に考慮なくマスクの着用を求められた 3件

| | |
|----------------------------|-------------|
| ○ 感染者に対する差別発言 | 8 件 |
| ○ 感染によりいじめや差別を受けないか不安 | 6 件 |
| ○ サービス提供拒否・入店拒否 | 2 件 |
| <u>（うち外国人に関するもの</u> | <u>1 件)</u> |
| ○ 従業員が感染したというわさがあるのに営業している | 1 件 |
| ○ ワクチン接種に関するもの（強要など） | 10 件 |
| ○ 仕事が減った | 1 件 |
| ○ 時短の保証を受ける飲食業者に対する偏見 | 1 件 |
| ○ 行政に対する不満 | 2 件 |
| ○ デマの吹聴を行う人がいる | 1 件 |
| ○ コロナうつによるパートナーからのDV | 1 件 |
| ○ その他（簡単な問い合わせ等） | 30 件 |