

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、区役所等において出張面談での相談を実施

【参考】令和 4 年度実績（電話 96.0%、面談 2.0%、その他 2.0%）

2 令和 5 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 4 年度民間ネット調査の目標：30.0% ⇒ 令和 5 年度目標：30.0%

（実績値：3 年度 17.8%、4 年度 19.6%）

- ・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 4 年度民間ネット調査の目標：50.0% ⇒ 令和 5 年度目標：50.0%

（実績値：3 年度 49.4%、4 年度 46.9%）

- ・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 4 年度（広報紙：49.0%、ポスター等：34.7%、ホームページ：24.5%）

<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 4 年度 LINE 登録件数の目標：新規 100 件以上 ⇒ 令和 5 年度目標：新規 100 件以上（実績値：3 年度新規 93 件、4 年度新規 100 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 P R 【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 4 年度目標：95%以上 ⇒ 令和 5 年度目標：95%以上

（実績値：3 年度 95.8%、4 年度 99.9%）

(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【9 月・1 月実施予定】

ウ 区新任担当者向け研修【5 月～7 月実施】

(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 N P O 団体等との連携の拡充

【令和 4 年度：45 機関増加 連携機関総数：476 機関】

3 令和 4 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 4 年度	1, 7 5 1 件（146 件／月）
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）

(2) 課題別相談内容（2 か年比較）

課 題		令和 4 年度		令和 3 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	839	38.0	900	27.2
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	38	1.7	40	1.2
近 隣	騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等	103	4.7	167	5.0
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	94	4.3	165	5.0
生 活	貧困、生活保護、自立支援、住居等	259	11.7	755	22.8
労 働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	77	3.5	422	12.7
高 齢 者	虐待、差別、介護、認知症 自立支援制度処遇等	43	1.9	68	2.1
医 療	誤診問題、制度・処遇、サービス、 健康・医療費等	34	1.5	70	2.1
子 ど も	虐待、いじめ、学校・保育所問題 家庭環境問題等	27	1.2	43	1.3
外 国 人	不当取扱、自立支援、住環境 就労環境等	11	0.5	15	0.5
同和問題 (部落差別)	差別発言・落書、結婚、就職等	9	0.4	13	0.4
L G B T	生活、就労、身体、その他	40	1.8	43	1.3
インターネット	インターネット書込み	21	1.0	20	0.6
その他	相談内容の不明瞭なもの等	615	27.8	592	17.8
計		2,210	100.0	3,313	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）	1 7 5	36.3
区役所（人権生涯学習主管課、保健福祉課 等）	5 5	11.4
大阪府及び府内市町村	8 6	17.9
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）	3 0	6.2
NPO団体	1 3	2.7
その他（ハローワーク、警察、大阪法務局 等）	1 2 3	25.5
計	4 8 2	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 インターネット上の誹謗中傷などに関する相談支援の強化について（令和5年6月開始）

SNSや匿名掲示板といったインターネット上での誹謗中傷などの人権侵害についての相談に対しては、専門相談員が解決に向けたアドバイスを行うほか、相談内容により法的な観点からの助言が必要と認められる場合には、無料でインターネット上のトラブル等に精通した弁護士の相談を受けていただけるよう、相談支援を強化した（年度内1回、1時間まで）。