

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5年度実績（電話 90.8%、メール 4.9%、面談 3.6%、その他 0.7%）

2 令和6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5年度民間ネット調査の目標：30.0% ⇒ 令和6年度目標：30.0%

（実績値：4年度 19.6%、5年度 22.4%）

- ・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5年度民間ネット調査の目標：50.0% ⇒ 令和6年度目標：50.0%

（実績値：4年度 46.9%、5年度 43.8%、）

- ・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5年度（広報紙：52.7%、ポスター等：22.3%、ホームページ：25.0%）

<今後の取組み>

- ア 周知用ポスターを区役所等の市関係施設、Osaka Metro 各駅、民営鉄道駅、小中学校等、大阪市包括連携協定企業や大阪市企業人権推進協議会を通じて市内企業にて掲出
- イ カード型周知広報物を、市関係施設及び大阪市企業人権協議会を通じて市内企業に配架
学校を通じて大阪市立小学校5・6年生・中学校3年生の保護者へ配付

- ウ うちわ、ポケットティッシュ型広報物を作成し、区役所イベントや主要駅周辺の街頭で配布
- エ 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
イのカード型広報物にLINEの友達登録用QRコードを記載し、加入を促す。
令和5年度LINE登録件数の目標：新規100件以上 ⇒ 令和6年度目標：新規100件以上（実績値：4年度新規100件、5年度新規92件）
- オ Facebook、Xに周知記事を掲載
- カ 人権情報誌「KOKORO ねっと」において相談窓口をPR【発行全4号】
- キ 各区広報紙に周知記事を掲載【全市版ページ(大阪市民のみなさんへ)】

(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5年度目標：95%以上 ⇒ 令和6年度目標：95%以上

（実績値：4年度99.9%、5年度98.6%）

(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 新年度区担当者向け研修【5月～7月実施済】

(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 大阪市人権相談ネットワーク専門相談機関連絡会の開催
【令和5年度：令和5年12月15日開催】
- イ NPO団体等との連携の拡充
【令和5年度：13機関増加 連携機関総数：489機関】

3 令和5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5年度	1,458 件（121.5 件／月）
令和4年度	1,751 件（145.9 件／月）
令和3年度	2,664 件（222.0 件／月）

(2) 課題別相談内容（2 か年比較）

課 題		令和 5 年度		令和 4 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	618	38.7	839	38.0
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	21	1.3	38	1.7
近 隣	騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等	73	4.6	103	4.7
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	59	3.7	94	4.3
生 活	貧困、生活保護、自立支援、住居等	247	15.5	259	11.7
労 働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	37	2.3	77	3.5
高 齢 者	虐待、差別、介護、認知症 自立支援制度処遇等	120	7.5	43	1.9
医 療	誤診問題、制度・処遇、サービス、 健康・医療費等	19	1.2	34	1.5
子 ど も	虐待、いじめ、学校・保育所問題 家庭環境問題等	31	1.9	27	1.2
外 国 人	不当取扱、自立支援、住環境 就労環境等	19	1.2	11	0.5
同和問題 (部落差別)	差別発言・落書、結婚、就職等	9	0.6	9	0.4
L G B T	生活、就労、身体、その他	52	3.2	40	1.8
インターネット	インターネット書込み	54	3.4	21	1.0
その他	相談内容の不明瞭なもの等	238	14.9	615	27.8
計		1,597	100	2,210	100

【注】課題別件数については、1名の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）	158	32.6
区役所（人権生涯学習主管課、保健福祉課 等）	57	11.8
大阪府及び府内市町村	68	14.1
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）	44	9.1
NPO団体	21	4.3
その他（ハローワーク、警察、大阪法務局 等）	136	28.1
計	484	100

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。(年度内1回、1時間まで)

令和5年度 1件（相談者のトラブルを撮影した動画がインターネット上で拡散された）