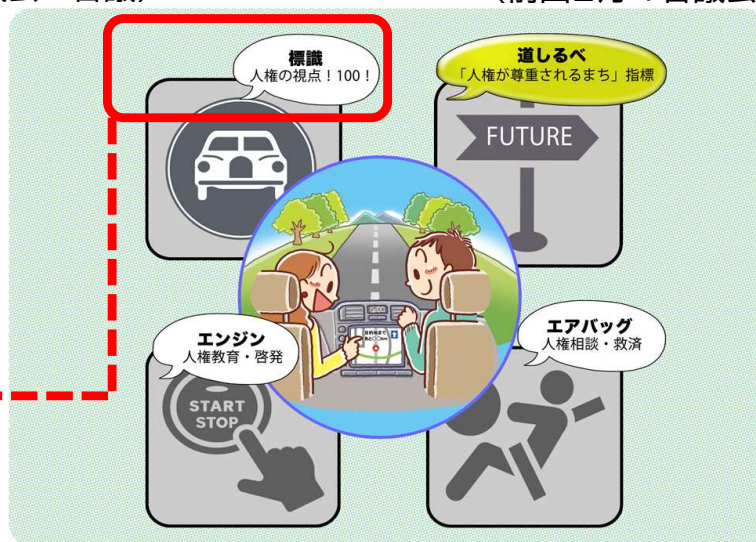


「人権の視点!100!」実行プログラムの取組み(概要)

「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」

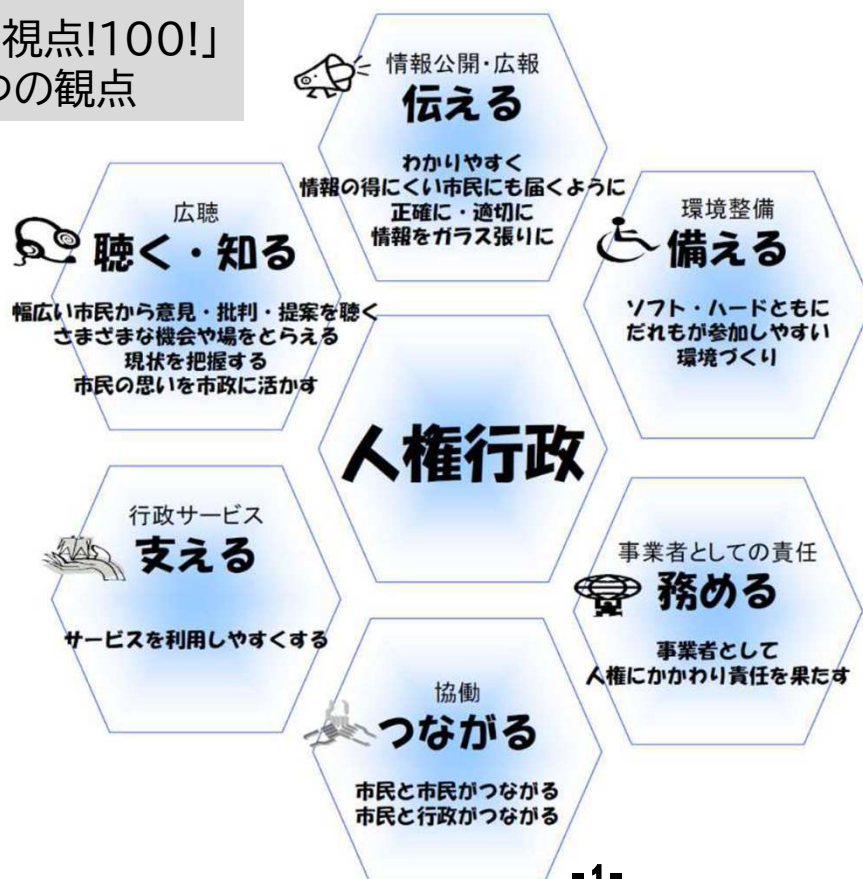
「人権の視点!100!」を踏まえて、各所属で実行プログラムを策定し、人権行政を推進。
(今回の審議会で審議)

大阪市の施策や取組みの推移や現状を示す。最新の調査に基づき毎年度改訂。
(前回2月の審議会で審議)



人権啓発・相談の取組み
(審議会にて毎回審議)

「人権の視点!100!」 6つの観点



各所属の人権行政を推進体制(人権行政推進委員会等)が旗振り役となり、6つの観点の中で組織の特性に応じた取組み(実行プログラム)を継続的に実施。

(以下「実行プログラム」)

人権行政の標識である「人権の視点！100！」の考え方をもとに、各所属では日常業務の改善・見直しを具体的な行動として実践するため、実行プログラムを策定し、継続的に取り組むこととしています。

[illegible]

各所属における実行プログラムの概況

(区役所)

代表的な取組み	主な視点
「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け」も活用した市民対応力の向上 (接遇研修→窓口等での実践→外部評価→フィードバックの循環)	聴く・知る
日本語を母語をしない市民に向けた「やさしい日本語」の使用 (生活関連情報の発信、研修の受講など)	伝える
高齢者、障がいのある人など、すべての区民に配慮したハード・ソフト面の環境整備 (案内表示・レイアウト変更、情報端末の活用など)	備える

(局・室)

代表的な取組み	主な観点
情報を得にくい市民、情報の受け手の立場を意識した情報発信 (ホームページのアクセシビリティ改善、広報物の内容点検・次回改訂時への反映など)	伝える
個人情報を保護するための適切な管理に向けた研修・実践 (収集情報の必要性の精査、注意喚起の周知・徹底など)	務める
様々な人権課題に対する理解促進と意識向上、ハラスメント防止による職場環境の改善 (研修の実施、グループワーク、アンケートによる効果測定など)	務める

実行プログラムの取組み例

所属	此花区役所
基本姿勢	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点づくり
令和6年度 行動実績	人権尊重の視点に立った、丁寧かつ親切な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組み ・接遇研修の実施(年2回) ・接遇向上委員会の毎月開催 ・コミュニケーション研修の実施(年2回) 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み ・緊急時に多様性に応じた避難誘導が行えるよう避難訓練を実施 ・接遇研修受講後、庁舎内のハード面の改善 (1階記載台の文具(ハサミ)の安全収納や待合スペースの椅子の向きの改善)
令和7年度 取組み目標	人権尊重の視点に立った、丁寧かつ親切な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組み ・接遇研修の実施(年1回以上) ・接遇向上委員会の毎月開催 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み ・緊急時に多様性に応じた避難誘導が行えるよう避難訓練を実施する。 ・多目的トイレに大人用オムツ替えベッドの導入を検討する。
所属事務局 コメント	・ 基本姿勢がぶれることなく、継続した取組みが行われている。 ・ 研修実施・委員会開催と具体的な取組みの連動が図られている。 ・ 取組みの成果として、庁舎内のハード面の改善につながっている。