

「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6年度のプログラム名称、取組み実績、6つの観点のうち強化できた項目及び評価できる点、また令和7年度のプログラム名称、取組み目標及び6つの観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つの観点	【伝える(情報公開・広報)】 【聴く・知る(広聴)】 【備える(環境整備)】	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 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 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)】 【つながる(協働)】 【務める(事業者としての責任)】	サービスを利用しやすくする 市民と市民がつながる、市民と行政がつながる 本市が事業者として人権にかかわり責任を果たす
-----------------------	--	--	---	--

	令和6年度評価内容										令和7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（観点）					「人権の視点」から評価できること	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（観点）							
				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	
1	北区役所	すべての人が利用しやすい区役所づくり	研修を通じ、市民との信頼関係を構築していくために必要な接遇の心構えや基本姿勢を学ぶことにより、職員の人権意識と接遇力の向上を図る事ができた。	○		○				研修後、市民対応の際にすぐに実践できる内容であり、市民満足度の向上に繋がる良い取り組みであると考ええる。	すべての人が利用しやすい区役所づくり	接遇・人権研修:令和7年7～9月頃に全職員に実施 管理職ヒアリング・対策検討(1回) 机上研修(約8回) 実地指導研修(約5回)	○		○				
2	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	ユニバーサル・サービスの観点を取り入れた接遇研修を全職員に実施し、視覚障がいや、聴覚障がい者等、障がいの種類に応じた対応方法を研修に取り入れたことで、ユニバーサルサービスの必要性を認識することができた。					○		来庁者ごとに説明の仕方や対応方法を変えることが、来庁者の理解・満足度の向上につながることを全職員が認識した。	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観点を取り入れた区民サービスを提供する。 接遇研修対象者:全職員(会計年度職員含む)					○		
3	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	人権の意識を取り入れた各種研修を全職員を対象(希望者)に実施した。							研修にLGBTQへのサービスの観点を取り入れ、職員の意識向上を図れている。	人権に関心を持ってもらうための啓発の実施	年度内に3回以上の取組を実施する。	○	○					
4	此花区役所	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点づくり	ア)人権尊重の視点に立った、丁寧かつ親切的な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組 ・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) イ)すべての区民が快適に利用することができる区役所づくりに向けた取組 ・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予定(R7.3.13) ・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)					○	○	定期的に接遇やコミュニケーションを実施することで、自分ごととして捉え、実行することができた。また避難マニュアルを改定し、実施することで、災害時もすべての方に対してスムーズに誘導できる体制を作ることができた。	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点づくり	ア)人権尊重の視点に立った、丁寧かつ親切的な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組 ・接遇研修の実施(年1回以上) ・接遇向上委員会の毎月開催 イ)すべての区民が快適に利用することができる区役所づくりに向けた取組 ・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。				○	○	○	
5	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	・中央区ホームページのトップ画面の「やさしい日本語生活ガイド」を随時更新した。 ・外国につながる児童生徒サポーター配置数20人、延べ活動時間2,226時間(令和7年2月末現在)。外国につながる子どもの保護者等の相談件数131件、懇談会等でのサポート32件(令和7年2月現在)。「外国につながる若者のつどい」参加者数12名。「おとなの日本語教室」のべ参加者数253人(令和7年2月現在)	○	○	○	○	○	○	「やさしい日本語生活ガイド」を適宜見直すことにより、情報の最新化が図られたことは、外国人住民の多い当区では非常に効果的であり、ホームページの閲覧数も増加したことも評価できる。 また、三者間通話(トリオフォン)だけでなく、情報端末による多言語翻訳を活用することによって、適時的確な窓口案内ができるようになったことも評価できる。 今後も情報のアップデートや情報端末の活用に取り組んでいく必要がある。	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つながる子ども、若者、保護者に対する支援を充実する。	○	○	○	○	○	○	
6	西区役所	窓口等応対力向上研修	・区役所の庁舎を誰もが利用しやすい環境に整備する。 ・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。					○	○	庁舎美装や来庁者案内板の設置をすることにより、目的の窓口に辿り着きやすくする等、環境整備に努め、誰もが利用しやすい区役所となった。また窓口等応対力向上研修を実施し、職員の接遇力が向上することで、市民が行政サービスを利用しやすい環境づくりに努め、職員自身が市民の立場に立ったサービスの提供ができるようになったと考える。	窓口サービス向上の取組	・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。 ・窓口カウンターや庁舎案内等の整備を進める。					○	○	
7	港区役所	すべての区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	・研修や人権展を通じ、職員の人権意識と接遇力の向上を図ることができた。 ・庁舎内の案内表示やレイアウトを点検し、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た。	○	○	○	○			・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」「聴く・知る」「備える」「支える」の強化を図った。 ・職員の意識改善や接遇力の向上が来庁者の満足度に繋がっている。	すべての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遇研修(新規採用者、転入者向け 接遇研修(やさしい日本語研修含む)、実際の窓口等での接遇指導)の実施や人権展に参加する。 ・庁舎内の案内表示やレイアウトを点検し、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き、相談など利用しやすくとともに、職員が働きやすい環境を整える。	○	○	○	○			
8	大正区役所	人権啓発の促進と、人権の視点をふまえた区政運営	・令和7年1月に区役所職員を対象とした人権に関する研修を1回実施した。 ・区広報紙(12月)へ「たいしょう人権展」に関する記事を掲載した。 ・幹事区として4区合同の「たいしょう人権展」を11月から令和7年1月にかけて開催し、12月4日から講演会やクロストークイベントなど会場集合型イベントやイベント会場での人権に関する展示を実施したほか、人権展特設ホームページでの人権啓発を行った。 ・男女共同参画週間(6月)と人権週間(12月)に市民局、国HP(法務省)のリンクシェアによるホームページ、SNSでの人権啓発を2回実施した。 ・区民まつり(10月)、成人式(令和7年1月)会場で男女共同参画に関するパネルの展示を計2回行った。 ・生涯学習フェスティバル(11月)、ランチタイムコンサート(11月、12月)、成人式来場者へ「たいしょう人権展」タブロイド紙の配布を行った。また、本市職員へ対して、庁内ポータルで「たいしょう人権展」の周知に取り組んだ。 ・人権週間(12月)に、区庁舎内において男女共同参画に関するパネル展示と来庁者向けテレビモニターで男女協働参画に関する短編動画の放映を組み合わせた人権啓発を1回実施した。 ・大阪市人権啓発推進員との協働により人権週間(12月)を中心として、「たいしょう人権展」タブロイド紙を活用した人権啓発を行った。 ・小中学校児童生徒の人権標語の各校代表作を区広報紙(12月)へ掲載を行うとともに小中学生標語の全作品を人権展特設ホームページへ掲載した。	○				○	○	・4区合同の「たいしょう人権展」事業において、若手層の20歳代から40歳代の参加人数の割合を増加させることを目的に広報の工夫を行った結果、20歳代及び40歳代の参加者の割合が増加した。 ・「たいしょう人権展」の主要テーマの一つである「障がいのある人」の人権に関し、プレイケンをテーマに障がい者の人権について考える講演会、体験イベントを通じて、こどもから大人まで幅広い世代の市民の参画につながった。 ・区広報紙(全戸配布36,000部)、「たいしょう人権展」タブロイド紙の新聞折込(11,850部)を活用し、より多くの区民に啓発活動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、67.4%。(令和6年度) ・職員人権研修アンケートにおいて、研修内容を理解できた、おおむね理解できた職員の割合は98%を維持した。	人権啓発の促進と人権の視点をふまえた区政運営	・接遇研修 ・机上研修及び実地研修 ・実地研修をふまえた現場モニタリング ・管理職への個別報告及び指導 ・人権研修 ・全職員に対し人権問題研修を実施 ・人権展への参加・特設HPの閲覧 ・庁舎の環境改善 ・窓口改修(2階) ・トイレ改修 ・案内表示等、表示物の充実				○	○	○	○

9	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0隊」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践しているかについて、接遇研修実施後に行ったCS推進振り返り自己チェックシートのアンケートの各項目において「できている」の割合が60%以上と目標値を上回る結果となった。	。	。	。	。	相手の立場に立って考えるやささ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遇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0隊」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践しているかについて、接遇研修実施後に行われるCS推進振り返り自己チェックシートのアンケートの各項目において「できている」の割合が60%以上	。	。	。	。	。	。
10	浪速区役所	「2024 第40回たいしょう人権展」参加による人権意識の向上	受講者評価シートで、「よく理解できた」及び「理解できた」の回答割合98.6%	。	。	。	。	受講者評価シートの「講演会動画を閲覧して「あらゆる差別の早期撤廃と人権尊重のまちづくり」に必要なことは何だと思いましたか?」の設問を回答必須項目にしたことで、職員一人ひとりが人権問題について深く考える機会になった。	人権尊重に配慮した職員の接遇スキルの向上	接遇研修後のアンケートにおいて「来庁者の視点に立つことの重要性に気づいた」を80%以上にする。				。	。	。
11	西淀川区役所	区役所利用満足度向上プログラム	・おもてなし(接遇力向上)PTの実施により職員自らが接遇について再確認し、係員レベルからのボトムアップを図った。 ・市民が求めていることを正確に理解したうえで納得いただける対応ができるよう市民対応力研修を実施した。 ・「障がいや障がいのある人への理解を深める研修」及び「人権研修」により職員の人権意識の向上と接遇力の向上を図った。 ・デジタルサイネージを活用した情報発信を行った ・男性用トイレを含むすべての個室トイレに自動開閉式サンタリーボックスを設置	。	。	。	。	年度当初の計画だけでなく、状況に合わせた研修や主担係員を中心としたPTの取組により、様々な来庁者に対して一層配慮した行動がとれるようになった。	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遇力の向上を図る。				。	。	。
12	淀川区役所	「つなぐ・ひろがる・支えあうまち よどがわの実現」をめざして	区広報誌12月号にて、兵庫県立大学竹内教授による「スマホ時代のいじめ事情」と題した人権啓発コラムを掲載。時代とともに変化している「いじめ」の現状や、スマホを持つ子どもに大人が気を付けることなどについて、広く区民に発信した。また、12月には区として初めてとなる「人権映画上映会」を実施し、参加者に対し、映画を通して人権を考えるきっかけづくりを行った。	。	。	。	。	・名札や紙媒体へのレインボーロゴ表記、LGBT支援のレインボー懸垂幕掲出の取組は区民及び職員のLGBTについての意識を高めた。 ・職員向けの人権啓発に関するメール配信・人権問題研修の実施を通じて、職員の人権に対する理解度、認知度を向上させた。 ・区広報誌での人権啓発コラムや人権映画上映会の実施によって区民の人権意識の向上につながった。	「つなぐ・ひろがる・支えあう よどがわの実現」をめざして	区広報誌にて専門家による人権啓発コラムを広く区民(職員)に発信する。	。	。	。	。	。	。
13	東淀川区役所	すべての人にやさしい窓口サービスの向上	・8月に実施した接遇マナーアップ研修において、受講対象者(転入者・新規採用者)の受講率100%を達成した。 ・「東淀川区人権通信」を作成し、全職員に向けて発信を行った。	。	。	。	。	情報発信により職員の人権に対する視点を意識させるとともに、接遇マナーアップ研修を通じた「気持ち」をもたらすことで、職員自らよりよい市民対応や庁舎整備を心がけることができる職場作りを実践できたこと。	すべての人にやさしい窓口サービスの向上	・転入者・新規採用者向け接遇マナーアップ研修の受講率100%を目指す。 ・「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け」で(星2つ)以上の評価取得を目指す。	。	。	。	。	。	。
14	東成区役所	ハラスメントのない風通しのよい職場環境づくり	全職員(会計年度任用職員含む)を対象とした集合型の研修を実施した。研修を受講した職員へのアンケートを実施したところ、研修の満足度について、満足できた(51%)、概ね満足できた(46%)という結果となった。また、ハラスメントの定義や内容について、理解できた(57%)、概ね理解できた(40%)という結果となった。			。	。	今回から管理職だけでなく会計年度任用職員を含めた全職員に対してハラスメント研修を実施し、動画による具体的な事例等を視聴してもらうことで、ハラスメントに対する知識をより深めることができた。また、昨年度と同様の研修を実施することで、さらなる職員の意識の向上と定着につながった。	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 ・事例の共有による意識の向上				。		
15	生野区役所	やさしい日本語を活用した人にやさしい区役所づくり	・新規採用者を対象とした接遇研修の実施(全1回) ・窓口等での課題ヒアリング、実地接遇指導、管理監督者ヒアリング(全12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。	。	。	。	。	接遇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遇研修の実施(全4回程度) ・実際の窓口等に立ち入っての接遇指導、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。	。	。	。	。		
16	旭区役所	誰もが快適に利用できる区役所づくり	・職員の接遇力と人権意識の向上を図った。 ・来庁者の方が、安心してスムーズに区役所での用件を終えていただけるようにするとともに、職員にとっても働きやすい環境整備を行った。	。	。	。	。	相手の立場や状況に寄り添い、考えて行動できるような接遇力と人権意識の向上を図ることが出来たと考える。	誰もが安心して利用できる区役所づくり	・研修等を通じ職員の接遇力や人権意識の向上を図る。 ・来庁者の方が、安心してスムーズに区役所での用件を終えていただけるようにするとともに、職員にとっても働きやすい環境整備を行う。	。	。	。	。		
17	城東区役所	一步進んだ区役所づくり	窓口での職員の対応や待ち時間、区役所の設備を含め気持ちよく利用できたと感じた割合82.2%	。	。	。	。	令和6年度において、区役所業務の格付けの「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け」結果が、(星2つ)(民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル)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。	一步進んだ区役所づくり	研修により来庁されるすべての方が気持ちよく区役所を利用いただけるよう、高齢者や障がい者の方への対応スキルを向上 ・接遇研修の受講率80%以上			。	。	。	
18	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	令和6年10月に全職員を対象に接遇研修を実施。11月～12月の間に実地指導研修を実施した。 所属別人権問題研修を実施。 ツールの改良を実施中 庁内案内表示の改善を実施中			。	。	人権に配慮した接遇研修の実施により職員の接遇力や人権意識の向上につながり、今年度も(星3つ)を獲得することができた。	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	接遇研修の実施(全職員受講) 人権問題研修の実施(全職員受講) 担当窓口を確認できる職員用ツールの改良と周知 窓口サービスのユニバーサル化のための翻訳機器等の活用と庁舎案内表記の不断のチェック(必要な場合の改善)				。	。	。
19	阿倍野区役所	認知症について学ぼう	認知症を正しく理解し、誰もが安心して来庁できる区役所づくりを目指す研修を実施。全職員対象に研修を実施し、90%の職員が出席。			。	。	窓口での対応について、どのように対応するか具体的な話を聞き、一つずつゆっくり丁寧に説明するなど、習得することができた。	名札のひらがな表記への変更	全職員の名札をひらがな表記に変更する					。	
20	住之江区役所	窓口対応力向上及び庁舎内環境整備	外部講師による接遇研修、OJT研修を実施し、接遇課題に対して助言、指導をいただいた。また、庁舎内の見回りにより、掲示物や備品等の課題、改善点の助言、指導をいただいた。	。	。	。	。	研修を実施することで、職員のスキルをアップし、接遇力の向上につながることができた。 また、庁舎内整備についても、指摘された事項に対応することで庁舎の快適性につながった。	窓口対応力の向上及び庁舎内環境整備	・障がい者や高齢者等をはじめとする方々の状況等を知ることにより、さまざまな区民の目線に立ち、業務を行える職員を育成する。 ・誰にでもわかりやすく、使いやすい庁舎となるよう、庁舎内の案内掲示等を整備する。			。	。	。	
21	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、目標としていた(星2つ)の結果となった。また、評価点については、昨年度と同じく3.9点であった。 ・「住吉区区民意識調査」における「区役所が、区民に身近な窓口として、適切に対応していると感じる」と回答する割合について、市民からの肯定的な意見の割合が55.7%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、すべての人に分かりやすく伝えるため、「やさしい日本語研修」を実施し、職員個人の力を高めることができた。また、人権研修(フィールドワーク)を実施することができ、人権問題を学ぶことができた。	相手の立場に立った想像力を養おう!!	・「区役所来庁者サービスの格付け結果」の(星2つ)以上の獲得を維持し、評価点の上昇を目指す。			。	。	。	
22	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、4.2点を獲得した。			。	。	今年度も、昨年度に引き続き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や庁舎整備を実施するなどの工夫に努めた結果、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、前年度(「(星2つ)」「評価点4.2」)以上の評価を受けることをめざす。	。		。	。		
23	平野区役所	笑顔が輝くまち ひらの	今年度においては研修のテーマの一つに「やさしい日本語」による接遇を取り入れることにより、すべての人の立場に立つて物事を考え、より質の高いサービスの提供を実現できるよう務めた。			。	。	各窓口に来庁される様々な背景を持つ方々、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つて物事を考え、より質が高いサービスの提供を実現するための研修を実施する。				。	。	
24	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	「やさしいにほんご」に関する研修を係長級以下対象に実施し、所属内全職員に共有することで職員の知識及び理解を深め、人権意識向上を図った。	。		。	。	全市的な取り組みでもある「やさしいにほんご」に関することであり、継続的に取り組むべき課題と評価する。	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	「やさしいにほんご」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。	。		。	。		

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６年度のプログラム名称、取組み実績、６つの観点のうち強化できた項目及び評価できる点、また令和７年度のプログラム名称、取組み目標及び６つの観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つの観点	【伝える（情報公開・広報）】 【聴く・知る（広聴）】 【備える（環境整備）】	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 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 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）】 【つながる（協働）】 【務める（事業者としての責任）】	サービスを利用しやすくする 市民と市民がつながる、市民と行政がつながる 本市が事業者として人権にかかわり責任を果たす
-----------------------	--	--	---	--

	令和6年度評価内容										令和7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（観点）						「人権の視点」から評価できること	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（観点）							
				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		
1	副首都推進局	職員の人権尊重の意識向上	・年2回(上半期・下半期に1回ずつ)総務担当から所属職員に対し周知・啓発を行った。 ・どちらについても、アンケートにおいて、80%以上の職員から「よく理解できた」又は「ある程度理解できた」と回答があった。	○	○					・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と人権問題への対応体制の確認・維持	・当局のSNSアカウント発信による人権侵害事象0件 ・アンケートを実施し、取り上げたテーマや差別事象対応について理解している職員の割合100%にする。 ・業務チェックにより、各担当の対応体制や発信内容を確認する。	○	○					○	
2	市政改革室	受け手の立場に立って誰もが正しく情報を得ることができる情報発信の理解促進	情報発信の理解促進にあたり、市政改革室課長級以下の職員に対して「人権の視点からの情報発信の手引き」(市民局)、「大阪市の人権行政について」(市民局)、「情報発信ガイドライン」(政策企画室)等を活用し、室内メールにて資料を送付のうえ周知・啓発を行い、Microsoft Formsにて職員の理解度を図るアンケートを実施した。(年2回)	○						「わかりやすく、情報の得にくい市民にも伝わるように、正確に・適切に、情報をガラス張りに」の4つの視点から人権意識の向上を図ることができた。	安心して働くことができる職場環境づくりの理解促進	周知・啓発についてのアンケートを実施し、多種多様な働き方や健全な職場づくりに対する理解が「深まった」又は「やや深まった」とする割合を80%以上とする。							○	
3	デジタル統括室	人権の視点によるデジタル活用	ワークを通じて、人権に関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考え、その検討内容を室内で共有した。					○		事例を通じて当事者目線で課題を考えられる点。	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。					○			
4	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(こども、LGBTなどの性的少数者)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。 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とともに、その旨をメールで職員へ周知した。		○		○			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・職員と対応する際に必要であり、常に理解度を深めることが求められる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。 結果として、人権課題について、他者に説明することができると回答した職員の割合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する。	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。 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とともに、その旨をメールで職員へ周知する。		○		○				
5	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	(1)情報発信(4回実施) 1回目 10月30日、2回目 11月27日、3回目 12月26日、4回目 1月31日 (2)グループワーク(2回実施) 1回目テーマ 遠隔案内システムの導入 2回目テーマ シニアカーの利用					○		バリアフリーに関する情報発信により、交通に関する人権課題について知識の深化を図り、グループワークにおいて交通弱者の立場に立って議論することにより、業務や日常生活の中で起こる様々な人権課題に対する意識の向上に繋がった。	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	(1)都市交通局の全職員に対して、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)。 (2)都市交通局の係長級以下の職員を対象にグループワークを行う。					○			
6	政策企画室	身近な人権課題について考えるきっかけを作る	意識啓発資料の発行及びアンケートの実施 実績:理解度の把握に着目したアンケートの質問に対して、「理解できた」と回答した職員が88%となり、「まあまあ理解できた」も含めると、全員が理解できたと回答した。	○	○		○			各部持ち回りで資料を作成し、アンケートを各回ごとに実施した。職員からは「各部持ち回りで資料を作成することで、直接資料作成に関わった職員だけでなく周囲の職員も、人権についてより深く考えるきっかけになった」という意見が出た。各人権問題について、当室の業務と関連させながら理解し、行政として知っておくべきデータを共有することで、職員の人権意識の醸成に役に立った。	身近な人権課題について考えよう	人権啓発の研修、日常業務の改善及びアンケートの実施 目標:取組を理解したとアンケートにて回答する職員85%	○	○			○			
7	危機管理室	個人情報の適切な取扱いの徹底	重要管理ポイントの見直し(送付物封入時の手順の明確化)及び周知						○	行政として普遍的に求められる個人情報保護に関する意識について、日常の業務の中で啓発することができた点。	危機管理室ホームページでの適切な情報発信及び情報管理	大阪市ウェブアクセシビリティガイドラインを遵守し、新規コンテンツ掲載時に問題のある警告エラーについて全件確認を実施 30日以内に公開が終了するコンテンツについて毎月全件確認を実施	○							
8	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	当局実施の事業やイベント等における利用者からの申込やアンケートなどにおいて、不要な性別記載欄の削除及び表記の見直しを行うと共に、本取組以外に可能な取組の検討・実施に努めた。 結果:全体的に概ね目標どおりとなったが引き続き見直しを行うべき事象があることが見受けられた。					○	○	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	当局実施の事業やイベント等における利用者からの申込やアンケートなどにおいて、不要な性別記載欄の削除及び表記の見直しを行うと共に、本取組以外に可能な取組の検討・実施に努める。					○		○	
9	万博推進局	多文化共生を考えよう	実務職員においてeラーニングによる研修により多文化共生の理解を深めることが出来た。			○	○			対象者を実務担当者としたことで、普段の業務と関連づけしやすくなり、より自身の業務に関することとして対応に反映するよう心掛けることが出来た。	多文化共生を考えよう	多文化共生にかかる職員向け研修(eラーニング)を1回以上実施。 多文化共生に関連する啓発資料の情報共有を1回以上実施。					○	○		
10	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～	・3月に人権視点クイズ・アンケートとして実施。人権視点クイズでは「人権が尊重されるまち指標」の設問は96%正解、「人権の視点」の設問は93%正解、グループワークのテーマとした「やさしい日本語」の設問は90%正解と概ね理解できている。 ・また、アンケートでの「R6の取組みを通しての人権行政の理解度」は、より意識・理解できた。意識・理解できたの回答の合計が98%、「業務・日常生活を人権の視点で見る取組みの効果」は、意識するきっかけとなり、業務・日常生活の改善につながった。意識するきっかけとなったの回答の合計が97%となり、すべて目標である90%を超えている。	○	○					人権企画課HPの周知や令和2～4年度に行われた人権行政に関する全15回のメール配信の再周知や、自らの業務・日常生活と深く関連するテーマのグループワークの実施により、人権に関する知識の習得や、自身の業務・日常生活を人権の視点で捉える機会を増やすことができた。	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～	2月中にアンケートを実施し、取組みへの感想や次年度への希望を把握、また、理解度を問う設問を設け、人権行政に対する理解度が90%以上の状態を目指す。	○	○						
11	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					○		研修を受講し、人権意識が高まったかの問いに、「そう思う」「どちらかと言えば、そう思う」と回答した職員の割合が「98%」となっており、職員一人ひとりの人権尊重の再認識に繋がった。	財政局人権啓発	アンケートにて、「研修を受講して、あなたの人権意識は高まったと思いますか？」の質問に「そう思う」「どちらかと言えば、そう思う」と回答した割合が90%以上					○			

12	契約管財局	ハラスメントの防止～すべての職員が働きやすい職場へ～	・ハラスメント防止研修の実施 ・研修後にアンケートを実施し、「ハラスメント防止に関する理解が深まった」との問いに対して「そう思う/どちらかといえばそう思う」と回答した職員の割合が99%であった。 ・メルマガ方式によるハラスメントに関する情報の周知							ハラスメント防止研修を実施することにより、局職員のハラスメント防止に対する意識強化と理解の促進を図ることができた。	職員の人権意識の向上	・研修の受講率100%をめざす。 ・研修後のアンケートで、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上をめざす。						。
13	計画調整局	心のバリアフリーから始めよう～障がいを知り、誰もが住みやすいまちづくりをめざして～	2か年の実施により概ね局職員全体に対し研修を実施した。 令和6年度受講者:119名（令和5年度受講者:104名）	。	。	。	。	。	。	研修および勉強会を実施し、「人権尊重の視点」を浸透させることが出来た。人権尊重の視点を事業の実施や計画の策定に活かしていくことができると期待される。	計画調整局人権啓発研修	プログラム実施後、職員一人ひとりが人権意識をもって業務に取組む		。				
14	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や広報印刷物等の各種媒体の作成に際して、多様な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、やさしい日本語を使用するなど、わかりやすい表現にしている。 ・高齢者や障がいのある方等に対し、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」ものになっているかという視点を意識した結果として、前年度に引き続き「苦情件数0件」を維持できているものと評価できる。	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫	市民に対する各種媒体を用いた情報提供について、サービスの目的や内容をより正確にかつ適切に伝えることで、誰もが同じように情報を受け取り、理解し、納得できるよう、より効果的なものとするための改善を図っている。 ●HPコンテンツ更新時(R7.7.1～)に改めて確認を行う。 ●広報物(毎年作成している既存の広報物等)広く情報を受け取ることができる環境が整っているか、確認を実施し、来年度以降の広報物作成に反映させる。	。					
15	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。							個人情報保護に関する協力依頼や個人情報の取り扱いに関するアンケート結果より、重要管理ポイントの遵守徹底やセキュリティ印刷の実施などの意識向上がみられた点	個人情報保護の徹底及び強化	・職員の個人情報の取扱いに対する注意喚起による意識向上 ・令和6年度に比べ、個人情報にかかる事務処理誤りの削減 ・プリンタ残置帳票数0枚						。
16	こども青少年局	個人の人権を守るためのハラスメントの防止及び働きやすい職場づくり	・ハラスメント防止研修の実施 ・研修後アンケートの実施							個々の人権を守るため、パワーハラスメントの理解の必要性について、周知することができた。	個人の人権を守るためのハラスメントの防止及び働きやすい職場づくり	・ハラスメント防止研修の実施						。
17	環境局	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く。 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く。	・職員研修の実施 同和問題:新採用者向け年間1回実施 同和問題:新採用者及び新任・所属間異動の管理監督者層向け2回に分けて実施 ハラスメント防止:グループ研修は年間延べ9回実施(各対象者1回ずつ出席)、eラーニングは年間1回実施(全職員受講) 障がい者:管理監督者層向け年間1回実施 ・ニュースレターでの情報記事等の掲載(年4回発行)							・外部講師によるグループ形式の同和問題研修において、人権尊重の大切さや差別に遭遇した時の対応を学ぶことで、意識の醸成ができた。また、今年度より新採用者を対象に加えたことで、若い世代に対して深く学ぶ機会を作り、意識の向上に繋げることができた。 ・今年度初めて管理監督者層全員を対象としたグループ形式のハラスメント防止研修を外部講師により実施し、ハラスメントに対する理解を深め、風通しのよい働きやすい職場づくりの醸成に繋げることができた。 ・各職場の管理監督者層向けに障がい者研修を内部講師により実施し、受講者の人権行政の担い手としての人権感覚を高めることに繋がった。	同和問題・ハラスメントについて学び、人権意識を高めよう！	・人権問題研修(同和問題・ハラスメント防止)の理解度が前年度以上となることを目指す。						。
18	都市整備局	様々な人権について学ぼう	・受講率:100% ・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98.4%であった。	。	。	。				・本研修を通して、多様な性のあり方や様々な障がい特性について、理解を深めることができた。また、それぞれの当事者に対する配慮や対応について学ぶことができた。	様々な人権に配慮した接遇力の向上	局人権問題研修の受講率100%を維持する。 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90%以上をめざす。			。	。		
19	建設局	様々な人権問題について知り、行政サービスの向上につなげよう。	市民局が作成している資料等を活用しながら、職員課で資料を作成し、eラーニングシステムにて研修を実施した。内容には、他部署で発生した同和問題にかかる差別事象や最近問題となっている人権課題についても取り上げ、内容を更新した。					。		ここ数年と同様、eラーニングシステムを活用することによって、各々の業務の合間を縫って、人権問題に対する知識や理解を深めることができ、人権尊重をより意識できるようになったと考える。	様々な人権問題について知り、行政サービスの向上につなげよう。	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。				。		
20	大阪港湾局	令和6年度 大阪港湾局管理監督者向けハラスメント研修	受講率77.5%(31/40名) 3ヶ月前から対象者へ受講日の通知をしていたが、急遽、業務の都合等で参加できなかった者が9名いた。							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7年度 大阪港湾局 人権問題職員研修	研修実施後のアンケートにおいて、人権(同和問題)に対する理解度の質問に対し、受講者の全員が「高まった」回答になることを目指す。		。				。
21	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た公金支出情報の公表(計12回:月1回) ・個人情報取扱事務の定期点検(年1回) ・個人情報保護責任者等研修(令和7年1月～令和7年2月:課長級・課長代理級全職員対象) ・個人情報の適正な取扱いに関する研修(令和7年2月～令和7年3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)	。					。
22	消防局	身近にある人権問題って？	様々な人権問題について年4回定期的に情報発信するとともに、各所属の研修実施責任者を対象に外部講師による人権問題研修(部落関係)を実施した。	。	。	。				庁内メール等を活用し情報発信することにより、職員一人一人の理解度が向上。様々な人権問題を個別に研修し、より理解を深めることと、大阪市の人権行政を改めて学ぶことで、職員の資質の向上に繋がった。	人権問題を知ろう！	様々な人権問題について定期的に情報発信するとともに、各所属の研修実施責任者を対象に外部講師による人権問題研修(部落関係)を実施する。		。	。	。		。
23	水道局	水道事業運営における障がい理由とする差別の解消の推進	・人権啓発研修の参加者において、「新たな気づきを得ることができた」割合が100%を達成した。 ・職場ごとの取組計画書を作成し、その計画書に基づいて令和6年度の取組を実施した職場の割合が100%(28職場)を達成した。		。	。				障がい有する方を含めすべてのお客さまが、不自由なく水道を利用することをめざし、合理的配慮や環境整備への取組を行った。研修実施や先行事例の調査による知識をアップデートに加え、一部事業所では福祉職員によるチェックを実施し、例えば受付窓口への杖置きや出入口への人感センサーによる音声案内装置の設置など局内各課等の業務に係る合理的配慮等への取組を自主的・自発的に進めることができた。また、営業部門においては、他都市の取組と同レベル取組を行っていることを委託業者や他都市職員との意見交換の中で確認し、水道事業においてはトップレベルの整備、取組を進めることができたと考える。さらに、研修における職員の意見・感想からも、合理的配慮等に係る認識や行動について定着を図ることができたものとする。	・無自覚な差別の防止について ・差別事象発生時の対応について	・「無自覚な差別の防止」に関する所属内研修実施後の職員アンケートにおいて「意図せず人権を侵害することのないよう、日ごろから意識する。」と回答する職員の割合 80%以上 ・上記の所属内研修実施後の職員アンケートにおいて「差別事象が発生した場合、上司や同僚に報告や相談を行える風通しの良い職場環境であることも重要であることを理解した。」と回答する職員の割合 90%以上			。			。
24	教育委員会事務局	誰にでもやさしい情報発信	点検・整備箇所数 15箇所(本庁舎)、10箇所(中央図書館)	。						ユニバーサルデザインフォントを使用するなど、誰もが見やすく読みやすい表記・デザインとなっているかを意識して案内表示の更新を行った。	人権意識向上のための研修実施	教育委員会事務局職員に対して、人権についての知識や情報の周知を行う。						。
25	行政委員会事務局	職員の人権意識の向上	65名中65名(100%)全員が受講	。	。	。	。			アンケート結果において、ほとんどの職員が障がいに対する合理的配慮について、正しく理解し、適切に対応することができたと答えており、職員の人権意識の向上を図ることができた。	職員の人権意識の向上	所属の全職員を対象に研修を実施(年1回)			。			
26	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！	研修の実施 2回 受講者 市会事務局職員全員 講義やDVD視聴による研修							職員の満足度は高く、研修後の意見でも「いつの間にかハラスメントに該当するような言葉を発してしまうことを防ぐためにも、このような研修は必要だと感じた。」といった意見があり、職員の人権意識を高めることができた。	デジタル技術を活用し、だれもがわかりやすい市会を発信しよう！	ワーキンググループ等の開催 年5回程度	。		。			