

人権行政のエアバッグ～人権相談・救済～

人権侵害の早期発見と救済にむけた人権相談

人権相談をとおした人権侵害の早期発見

さまざまな人権にかかわる窓口と人権相談との連携

人権にかかわる相談窓口や制度の周知

地域のつながりによる人権侵害の発見

相談機能の充実・強化と人権侵害の拡大防止

相談担当者のスキルアップ

相談内容をさまざまな角度から見た的確な支援

ネットワークの充実

相談機能の効率化

人権侵害に対する効果的な支援・救済

民間機関との連携・協働

人権侵害の被害者等への支援

1

人権相談をととした人権侵害の早期発見

自分自身や他の人が人権侵害を受けている、あるいは受けているかもしれないと思ったとき、人権にかかわる相談窓口で相談することで、人権侵害を早期に発見できます。

また、地域のつながりのなかで人権侵害を発見し、早く相談窓口につなぐことも大切です。

(1) さまざまな人権にかかわる窓口と人権相談との連携

市民にとって最も身近な行政機関である区役所の各相談窓口において、プライバシーが守られているなどだれもが安心して相談しやすい環境を整える

区役所の各窓口と人権相談窓口、専門機関の相談窓口等が常に連携し、人権侵害を見逃さない体制づくりに取り組む

(2) 人権にかかわる相談窓口や制度の周知

人権が侵害された際に、相談機関や窓口がどこにあるのか、どんな制度が活用可能なのかについて、さまざまな媒体を通じて広報する

相談者が必要な窓口に行きやすくするため、相談窓口をわかりやすいように表示する

さまざまな課題が複雑に関係しており、どこに相談していいのかわからない相談者もいるため、市民にとって最も身近な区役所に人権相談窓口があることを周知する

(3) 地域のつながりによる人権侵害の発見

人権啓発推進員、人権擁護委員⁽¹⁾、児童虐待予防地域協力員⁽²⁾、地域ネットワーク委員⁽³⁾、民生委員・児童委員・主任児童委員⁽⁴⁾などと連携し、既存のネットワークも活用しながら、さまざまな人権侵害を早期に発見する取組みを進める

1 人権擁護委員・・・法務大臣の委嘱を受け、地域で人権侵害の相談に応じ、適切な処置をして救済を図るなどの活動を行っている。

- 2 児童虐待予防地域協力員・・・深刻化する児童虐待に対応するため、主任児童委員や市民ボランティアに専門研修を行い、児童虐待の発見・通報、関係機関へのつなぎ・虐待防止の啓発等の活動を行う。
- 3 地域ネットワーク委員・・・地域ネットワーク委員会は、概ね小学校区を基本とし、要援護者のニーズの発見や相談、関係機関への連絡・調整、地域での支えあいについての検討などを行う組織。委員は、連合振興町会、社会福祉協議会、民生委員等各種団体の代表。
- 4 民生委員・児童委員・主任児童委員・・・市内の各地区で日常生活上のことや子どものことについて相談に応じている。「主任児童委員」は児童福祉を専門とし、児童委員と協力して活動している。

人権啓発推進員が人権侵害を早期に発見できるよう研修を行う

人権侵害の相談を受けた窓口では、どこに問題があるのか、相談者はどうしたいのかを明らかにし、どこでどのように解決していくかを考えます。人権侵害がそれ以上広がらないよう、最も有効な支援、救済を行うため、相談機能の充実を図ります。

(1) 相談担当者のスキルアップ

相談担当者は相談内容を聞いて「だれの、こういった人権が侵害されているのか」を把握するために、人権問題についての理解を深めるとともに、法律や行政施策の知識、民間相談機関の情報、カウンセリングの技能等を身につけるなど、常に資質の向上を図る

相談の際に、相談者自身が置かれている状況や問題点について整理できていない場合も多く、相談者の訴えを詳しく聞き取り適切な窓口へと誘導する

区役所の人権相談窓口は相談者の自主的解決を支援することが原則であるので、相談員はさまざまな解決方法の長所・短所を示し相談者自身の気持ちに寄り添うことが必要である

(2) 相談内容をさまざまな角度から見た的確な支援

ケースワーク会議（個別に支援策を検討する会議）等において、相談内容をさまざまな角度から検討し方向性を決定することにより、相談者が自ら問題を解決する方法を展望できるよう支援する

「人権相談ネットワーク専門相談機関連絡会」のネットワークを活用した情報提供やケースワークなどの支援体制を構築する

(3) ネットワークの充実

「人権相談ネットワーク人権施策推進連絡会」を活用して相談内容を集約分析し、情報を共有するとともに、各施策へ反映する仕組みづくりを行う

行政関係の専門相談機関での解決が困難な場合、人権擁護活動に取り組んでいるNPO等と連携し、支援・救済につなげていく方策を広げる

(4) 相談機能の効率化

区役所の相談窓口間や専門相談機関との調整を行い、広範な人権侵害に迅速・柔軟に対応できるような人権啓発・人権相談の総合的な拠点施設を検討し、相談機能の効率化を図る

3

人権侵害に対する効果的な支援・救済

国、府、大阪弁護士会、専門相談機関、NPO等と連携して、さまざまな人権侵害に対し、効果的・効率的に支援・救済するよう仕組みをつくりま

(1) 民間機関との連携・協働

専門機関や人権擁護活動に取り組んでいるNPO等から情報提供や施策提案を受けるなど連携を深め、協力して問題解決に努める

人権にかかわる相談窓口において、問題解決の可能性を高め、救済へ導くため、大阪弁護士会と連携する

(2) 人権侵害の被害者等への支援

虐待を受けた児童や虐待に至った保護者への支援、ドメスティック・バイオレンス(DV)等の被害者に対するプログラム等、児童虐待やDV等の被害者の自立や加害者への働きかけを進める

「人権行政のエンジン～人権教育・啓発～とエアバッグ～人権相談・救済～」の

推進状況の評価について

「大阪市人権教育・啓発推進計画」では、次の目標値を設定しています。
 目標の項目は市政モニター等で実施される市民意識調査の調査項目の中から、取組みの進捗を反映されると思われるものとしており、目標値は、平成26（2014）年度時点として設定しています。

項 目	「大阪市人権教育・啓発推進計画」作成時 (平成14(2002)年度)	平成19 (2007)年度	目標値 (平成26 (2014)年度)
人権啓発リーフレットや冊子等 を読んだことのある人の割合 (市政モニター)	73.5%	61.4%	95.0%
個人情報保護条例を知っている 人の割合 (市政モニター)	20.1%	46.5%	50.0%
大阪府部落差別事象に係る調査 等の規制等に関する条例を知っ ている人の割合 (市政モニター)	21.0%	32.8%	50.0%
人権啓発推進員制度を知ってい る人の割合 (市政モニター)	21.2%	17.0%	50.0%
人権相談窓口を知っている人の 割合 (市政モニター)	19.2%	20.3%	50.0%

当面は、この目標値で取組みを進めていきますが、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」の道しるべとなる「人権が尊重されるまち」指標を作成し、本格実施に至った際には、その指標で「人権行政のエンジン～人権教育・啓発～とエアバッグ～人権相談・救済～」も評価していきます。