

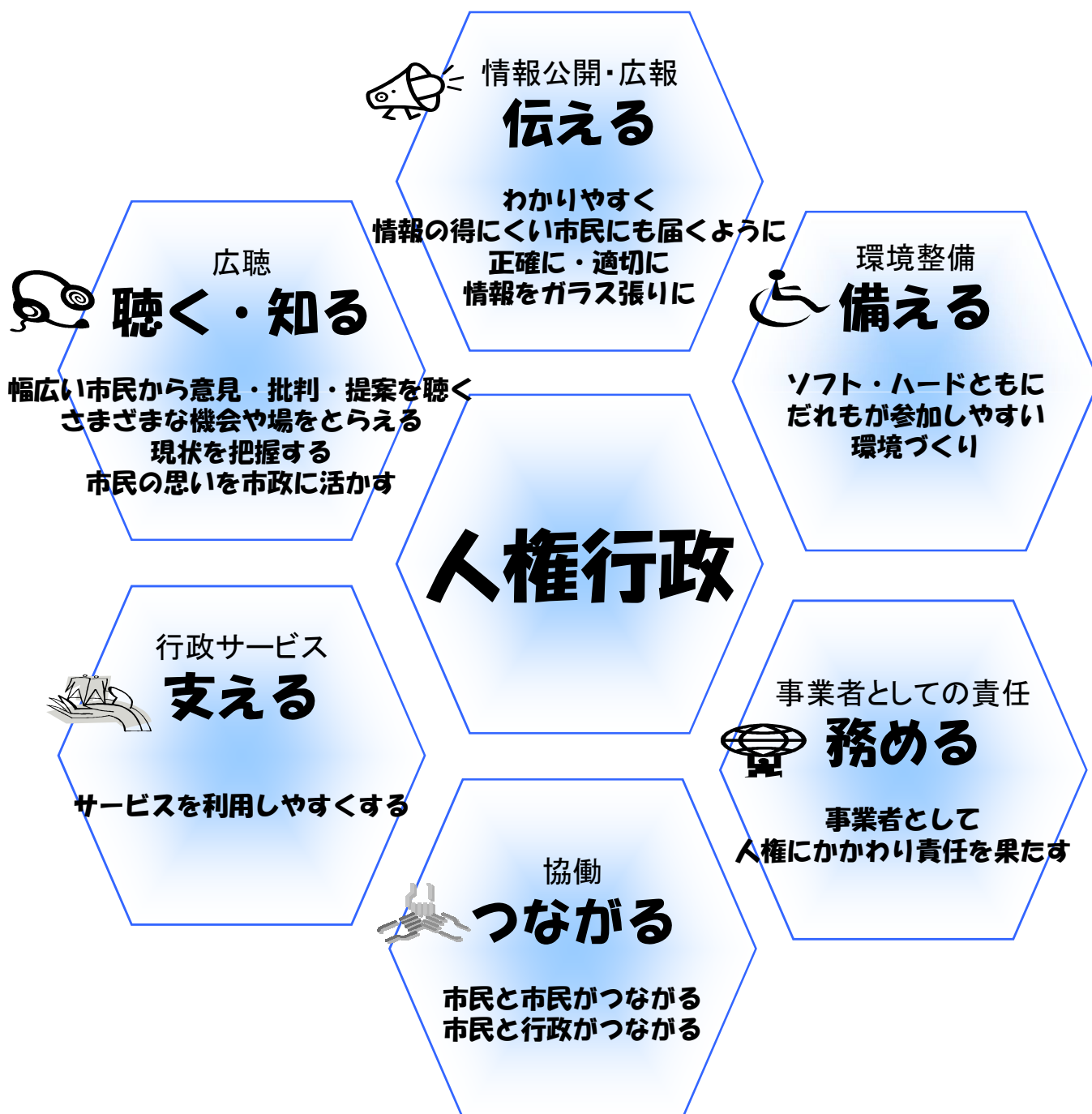
**人権の視点！100！**

**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～**



# 人権の視点！100！

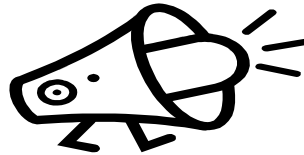
大阪で住み、働き、集い、学び、活動するすべての人たちが個人として尊重され、市民一人ひとりが互いに認め合い、受け容れ、共に生きるまち  
差別・不公正がなく、社会参加しようとする際に排除されず、安心して暮らすことができる心豊かで生きがいのあるまち  
大阪をこんな「人権が尊重されるまち」にしたい  
そのときに必要な、人権を尊重する視点とは・・・



# 「人権の視点！100！」とは

- ・ 「人権の視点！100！」は、行政運営における人権尊重の視点を明らかにし、「人権行政は何をめざしているのか」、「何をどのように改善するのか」を職員・市民にわかりやすく示すもの
- ・ 「人権の視点！100！」は、これまで「人権を尊重する」というだけでは、なかなか具体的な取組みに結びつけることが難しい面があったことを踏まえ、人権を尊重した業務や取組みとは具体的にどのようなものかを示し、共有化することを主眼として作成した
- ・ 「人権の視点！100！」は、「伝える」「聴く・知る」「備える」「支える」「つながる」「務める」の6つの観点から、具体例を示している
- ・ 全部局(全局・室、全区、全事業所含む)は、施策、事業を行う際には、「人権の視点！100！」を最大限踏まえる
- ・ 「人権の視点！100！」は、時代に即した人権行政を推進するため、適宜加筆・修正を加える

# 1 伝える



情報を伝える際には、正確で適切な情報をわかりやすく伝えるとともに、情報が得にくい市民にもいきわたるよう、さまざまな工夫をすべきです。また、市民の市政への参加・参画を促進し理解と信頼を確保するため、情報をガラス張りにする必要があります。

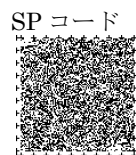
## (1) 伝える～わかりやすく～

- ★外来語や略語は、日本語への言い換えを行うか、説明や注釈をつける
- ★専門用語や難解な言葉などは、わかりやすい言葉で説明を加える、イラストなどをつけて表現する、漢字にふりがなをつけるなど、就学前の児童、障害のある人、高齢者、外国人などにも見やすく簡単に理解できるようにする
- ★説明文を作成する際には、誰が読んでもわかりやすく理解できる文章にする（「5W1H=いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように」を明確にする、長すぎる文章は適当なところで区切る、など）
- ★申請書等の記入様式を備えている窓口には、拡大し見やすくした記入例を備え置く
- ★制度や取組みを、わかりやすい言葉や図で説明するとともに、簡潔に説明した概要版を作る

## (2) 伝える～情報の得にくい市民にも届くように～

- ★視覚媒体に加え、ラジオ等の音声媒体や点字、SPコード<sup>(※1)</sup>等、多様な情報伝達手段を使うとともに、さまざまなメディアを活用し、だれもがわかりやすく情報を受け取れる環境を整える

※1 SPコード・・・紙面に四角の2次元コードをつけ、専用の読み上げ装置で読み取ると紙面の内容を音声で伝えることができる機能。



- ★ポスターやチラシ等の表示は、対象者や目的に応じて、見やすい大きさや色使い（色覚障害の人への配慮など）にする

- ★必要な生活情報、制度等は、多言語による情報提供、表記を行う
- ★人づてに伝わる方が広まりやすい情報の場合は、地域ボランティア、NPO等ネットワークと連携したり、地域や市民団体の活動の場に出向いての情報提供に取り組む
- ★高齢者や障害のある人もだれもが大阪市のホームページを支障なく利用できるように工夫する
- ★メールマガジン<sup>(※2)</sup>、ホームページでの動画配信など、インターネットの活用を図り、迅速・的確に情報発信を行う
  - ※2 メールマガジン・・・電子メールを利用して定期的に配信される情報提供の方法。いわば、電子メールによる雑誌(マガジン)で、発行元に自分のメールアドレスを登録することによって、メールマガジンの配信を受けることができる。
- ★印刷物は、公的施設だけでなく、情報を届けたい市民に身近な場所で配布する工夫を行う(ドメスティック・バイオレンス(DV)<sup>(※3)</sup>相談の情報は女性が集まる場所で、など)
  - ※3 ドメスティック・バイオレンス(DV)・・・配偶者・パートナーなど親しい人間関係の中で起こる暴力のことであり、身体的暴力のみではなく、心ない言動によって相手の心を傷つける精神的暴力、生活費を渡さないなどの経済的暴力、嫌がっているのに性的行為を強要したり、避妊に協力しないといった性的暴力、行動を監視したり、実家や友人とのつきあいを制限する社会的暴力も含む。
- ★市民利用施設等では、ファックスでの問い合わせにも対応できるよう周知する(電話番号簿等へのファックス番号の掲載)
- ★ホームページのリンク先を充実させ、必要な情報を探せるようにし、簡単に情報へアクセスできる工夫をする

### **(3) 伝える～正確に・適切に～**

- ★あやふやな情報や誤解を生む情報を伝えることのないよう正確に表現する
- ★あいまいな表現で市民を混乱させないように正確に伝える
- ★文章やイラスト等が人を不快にさせるおそれのある表現になっていないかいろいろな観点から点検する(役割(世代・性別など)を固定するような表現、見下す表現、偏った価値観を押し付けるような表現になっていないか)
- ★マイナスイメージ(悪い印象)の比喩や例えは使用しない

- ★過去に使用した表現が、人権の配慮に欠ける表現となっていないか、時代の変化や法令等の動向を注視し、前例主義に陥らないよう注意する

## **(4) 伝える～情報をガラス張りに～**

- ★公開請求があるから情報を公開するという姿勢ではなく、行政が説明責任を果たし、市民と行政が情報を共有化して、ともに人権行政を進めるという観点から、積極的に市民へ情報を公開する
- ★政策策定過程からできるだけ市民へ積極的に情報公開を行う
- ★ホームページ上での情報公開を充実させる、窓口や手続きをわかりやすく示すなど「見る側」の視点に立った情報公開を進める
- ★情報公開においては、個人情報保護に十分留意して行う

## 2

## 聴く・知る



市民ニーズを的確に把握するためには、さまざまな機会や場をとらえ、市民の意見に真摯に耳を傾けるという姿勢が重要です。また、幅広い市民からの意見・批判・提案を聴取し、市政への反映に努めなければなりません。

### (1) 聴く・知る～幅広い市民から意見・批判・提案を聴く～

- ★差別や人権侵害を受けやすい立場におかれている人が何を必要としているのかを聴取し、(NPOや地域ボランティア等のネットワークを積極的に活用して) ニーズを把握する
- ★子どもからの意見を聴く機会を積極的に設ける
- ★障害のある人や高齢者の意見を聴く場合は、介護者から聴くのではなく、本人から聴く(介護者としての意見は介護者から聴く)
- ★企業、大学、研究機関、地域住民の組織、ボランティア団体、NPO等市民活動団体などから多様な意見を聴取し活用する
- ★各種審議会等において、女性委員の登用率が40%を超えるように努める
- ★市政モニターや各種の調査、パブリック・コメントや審議会等を通じて、外国籍住民の意見を把握するよう努める
- ★各種審議会等において、公募委員を登用するよう努める
- ★幅広い市民の声を聴くため、市民が集まる場所へ自ら足を運ぶなどの工夫をする

### (2) 聴く・知る～さまざまな機会や場をとらえる～

- ★日常の業務において、市民への説明責任を果たすため、職員一人ひとりが広聴の基本姿勢(市民と協働した市民本位の市政を実現する)を常に意識し、まず真摯に聴き、相手の立場に立って対応する
- ★イベントや研修会等の機会を積極的に活用し、アンケートやニーズ調査を行う
- ★施策の計画段階での意見募集の実施や、審議等の過程での市民の意見陳述の機会などを設ける



- ★ホームページを活用したアンケートを実施するなど双方向性を確保する
- ★日頃市政に対して意見を表明しない市民からも、意見聴取できるよう世論調査を実施したり、身近なところにご意見箱を置いたりする

### **(3) 聴く・知る～現状を把握する～**

- ★各種調査等の対象に外国籍住民、昼間市民など、さまざまな立場の人を含めることができないか検討する
- ★データ等を活用して市の現状を的確に把握・分析し、必要に応じて迅速に対応策を講じる
- ★日頃からさまざまな情報をキャッチし、人権問題となりうる重大な問題に対して、迅速・的確に対応する
- ★市民の意見を把握するだけでなく、市政運営を担っている大阪市職員からも意見やアイデアを聴く機会を設ける

### **(4) 聴く・知る～市民の思いを市政に活かす～**

- ★施策を企画、実施する際に、市民の意見・要望を踏まえ、市民ニーズを的確に把握し、時代の変化に対応して前例にとらわれず施策に活かす
- ★イベントや研修会等では、アンケートを実施し、結果をまとめ次回に活かす
- ★市民から寄せられた声に対して迅速に対応するとともに、時間がかかる場合は市民に説明する

# 3 備える



**だれもが社会へ参加・参画するためには、それを阻む要因をできるだけ取り除き、参加しやすい環境整備を行うことが大切であり、そのためには、ハード・ソフト両面から常に検討する必要があります。**

## (1) 備える～だれもが参加しやすい環境づくり(ハード)～

★講演会やイベントなどの企画にあたっては、必要に応じ、手話通訳、要約筆記者の配置や車いすおよび介助者のスペースの確保に努める

★子ども連れの市民が利用できるよう、一時保育、授乳室の確保に努める

★区役所や公園等の公共施設、市民利用施設は、だれもが使いやすく利用できるようバリアフリー化<sup>(※4)</sup>を推進する(車いす等で移動しやすい経路の確保、幅のあるドアにする、車いす対応、オストメイト<sup>(※5)</sup>対応等のトイレの設置など)

※4 バリアフリー・・・高齢者や障害のある人等が生活するうえで妨げとなるバリア(障壁、障害)のない状態。あるいは、高齢者や障害のある人等が自立した活動を行えるように生活の場や公共の場からバリアを取り除くこと。段差などの物理的障壁のほか、社会的、制度的、心理的障壁の除去もいう。

※5 オストメイト対応トイレ・・・オストメイトとは、人工肛門、人工ぼうこうを使用している人のこと。オストメイト対応トイレとは、温水が出る流しを設置し、さまざまな汚れ物洗いができるようになっている流しなどの設備を有したトイレのこと。

★交通機関、市民利用施設等では、ユニバーサルデザイン<sup>(※6)</sup>の視点に十分留意する(低床バス、段差解消のスロープ、エレベーター、絵文字などを用いたわかりやすい案内表示、長いドアハンドルなど)

※6 ユニバーサルデザイン・・・ユニバーサルデザインは、「すべての人のためのデザイン」であり、まちづくりやものづくりなどをすすめるにあたり、年齢、性別、体格等人びとが持つさまざまな特性を越えて、「設計段階からできる限りすべての人が利用しやすい、すべての人に配慮した」環境、施設、製品等のデザインを進めること。

★交通機関、公共施設、市民利用施設等において、緊急時における状況等の文字案内の実施を進める

★視覚障害者誘導用(点字)ブロック上や通路などが荷物などで視覚障害者や高齢者、車いす利用者などが通りにくならないよう十分配慮する

## **(2) 備える～だれもが参加しやすい環境づくり(ソフト)～**

- ★困っている人がいれば積極的に声をかけ、案内するなど適切な対応を行う（相談内容に応じた窓口を案内する、わかりにくい場所の場合はそこまで誘導する、など）
- ★高齢者・障害のある人の疑似体験や介助方法を学ぶ機会を設ける
- ★だれもが積極的に市民活動に参加できるよう、情報交換や交流の場を提供する（身近な地域で気軽に活動できる多様な場や機会の提供について検討する、市内に広く点在している市が管理している施設、学校などのさらなる活用を検討する、民間の遊休施設の有効活用のための条件整備を検討する、など）
- ★だれもが地域の行事や活動に参加できるよう、開催方法の工夫をするとともに、市民活動団体と連携し、周知・広報活動などを進める

# 4

## 支える



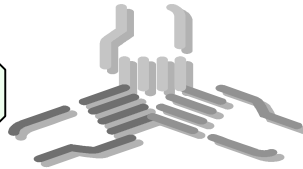
**市民へ行政サービスを提供するにあたっては、市民の利便性の向上を図るとともに、利用者の立場に立つことが必要です。また、市民一人ひとりが必要とするサービスは多様であるため、さまざまな分野との連携が不可欠です。**

### 支える～サービスを利用しやすくする～

- ★必要な人に質の高いサービスを受けられる「安全ネット」がいきわたっているかを常に考え、改善に努める
  - ★一人ひとりが必要とするサービスは多様であるため、保健・医療・福祉・教育・住宅などさまざまな分野で連携する
  - ★誰もが行政サービスを利用しやすいよう、窓口のワンストップ化<sup>(※7)</sup>をできるだけ進めるなど、手続きの簡略化が図れる工夫を行うとともに、手続きに要する時間をできるだけ短縮する
- ※7 窓口のワンストップ化・・・一般的に来庁した市民の必要な申請や届出が複数の担当にまたがる場合に、待ち時間や庁舎内での移動を少なくすること。
- ★市民からの問い合わせ等に対し、適切に対応し、いわゆる「たらいまわし」をしない
  - ★課題を解決につなげるため、関係者のネットワークを形成するなど関係者間での情報の共有化に努める
  - ★文字が読めない、書けない人には、特に丁寧に説明し、理解を得る
  - ★常に利用者の立場に立ち、利用者の意思及び人格を尊重した適切なサービスを提供する
  - ★生活支援にあたっては、画一的な対応をするのではなく、個々の人の生活を尊重する
  - ★相談にあたっては、内容に応じて、専門機関のネットワークを活用し、より効果的な支援につなげる

# 5

## つながる



**「人権が尊重されるまち」づくりは、行政だけで可能となるものではなく、市民の参加・参画、そして協力が不可欠です。市民と行政がそれぞれの役割を分担し、補完しあう対等な協働関係を構築するとともに、市民相互のネットワークを拡充し、交流を促進することも必要です。**

### (1) つながる～市民と市民がつながる～

- ★地域における支えあいの中でさまざまな問題の解決を図ることができるよう、市民活動団体が行う市民相談事業等の活動を紹介するなど、側面から支援する
- ★児童虐待、ドメスティック・バイオレンス（DV）、介護者による高齢者虐待など閉鎖的空間における人権侵害や子どもへの犯罪などを未然に防止し、早期に発見するために、地域での「支えあい」「見守り」を促進する
- ★市民活動がさらに活発に展開されるよう、ネットワークづくりや交流を促進する機会や場を提供する
- ★地域貢献活動を促進するため、市民活動団体や企業等がそれぞれ持っている社会資源を互いに活かしながら仕組みづくりに取り組む。地域貢献活動を行う大学等をつなげる
- ★ボランティアやNPO活動について市民が理解を深め、より多くの人々が活動に参加できるように、市民活動の情報を積極的に広報する
- ★地域の課題を解決できるよう、地域に関わるすべての人や団体（障害のある人、高齢者、子ども、外国籍住民、市民活動団体、企業、学校等）が対等に参加・参画できる場づくりを支援する

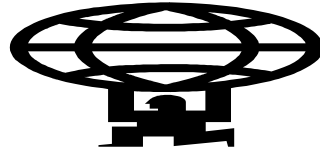
### (2) つながる～市民と行政がつながる～

- ★市民と行政がそれぞれの役割を分担し、互いに補完しあう対等な協力関係を築き、市民活動団体の自主性、自立性、多様性を尊重し、団体の特長を活かした協働の取組みを進める
- ★豊かな発想に基づく企画案を求める公募提案型委託事業などの手法を活用して、協働の取組みを促進する

★協働にあたっては、お互いの持っている情報の共有や対話を通じた合意形成を図り、市民活動団体にとっても活動の活性化や自律につながるような視点で協働事業を進める

# 6

## 務める



**行政運営を行うにあたっては、大阪市が率先して事業者としての社会的責任を果たすことが必要です。**

### 務める～事業者として人権にかかわり責任を果たす～

★ unnecessary 個人情報を収集しない（申請書等の様式は、実際に自ら記載してみて、その事務に unnecessary 本籍地、性別、生年月日等の情報を市民に求めているか検証する）

★ 職務上適正な手段で知った個人情報は目的外には使用しない

★ 個人情報は適切に管理する（席を離れる際パソコンはログオフ<sup>（※8）</sup>等を行う、書類の廃棄にあたり、個人情報が含まれるものはシュレッダーで裁断処理することを徹底する、など）

※8 ログオフ・・・コンピューターとの接続を切ること。

★ 個人情報については、法令に基づく場合や、大規模災害や事故等が発生した際の被害者の家族からの安否確認など、本人からの同意を得なくても提供できる場合があるということを理解してもらうよう周知徹底を図る

★ 労働関係法令を遵守する

★ 男女共同参画社会基本法、「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律」（男女雇用機会均等法）、「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」（育児介護休業法）等を遵守するとともに、性別による固定的役割分担を見直し、ワーク・ライフ・バランス<sup>（※9）</sup>が取れるような職場環境づくりを進める

※9 ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）・・・国の「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）憲章」では、「仕事と生活の調和が実現した社会」とは、「国民一人ひとりがやりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる社会」と定義している。

「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）がとれた社会」とは、

- ① 就労による経済的自立が可能な社会、
- ② 健康で豊かな生活のための時間が確保できる社会、
- ③ 多様な働き方・生き方が選択できる社会とされている。

- ★「障害者の雇用の促進等に関する法律」（障害者雇用促進法）に定められた障害者雇用率を遵守する
  
- ★大阪市が締結する契約の相手方及び指定管理者に対して、労働条件の最低基準を定めた労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法などの遵守や、障害者雇用促進法に定められた障害者雇用率の遵守などを求める取組みを推進する