

人権啓発・相談センターの取組みについて（令和 4 年度）

1 人権相談

(1) 相談窓口の概要

相談体制

- ・事業委託により人権問題に関する専門相談員を配置して実施。
- ・相談内容により弁護士や他の専門相談機関と連携して課題解決に向けた支援を実施するなど、より相談者のニーズに応じた体制としている。

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

相談方法

電話・面談・ファックス・手紙・メール
(希望に応じ、区役所等での出張相談を実施)

【令和 4 年 11 月末実績】

電話：96.9%、面談：1.7%、その他：1.4%

(2) 認知度向上や相談機能の充実

複雑多様化する人権課題に対応し、実効性ある人権侵害の早期発見と救済のための相談窓口の認知度向上及び区役所における人権相談機能の充実、本市職員の資質向上等に向け、次のとおり取り組んでいる。

人権相談窓口の認知度向上に向けた取組み

現 状

- 人権侵害を受けた場合の相談先として、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 4 年度民間ネット調査結果：19.6%

(目標：30.0% 過去 5 年平均 22.4%)

- 相談者アンケートにおいて人権相談窓口を知った経緯の上位項目

(令和 4 年 11 月末現在)

市・区役所で紹介された：38.1%、区広報紙：13.3%、市区 H P：12.5%

今年度の取組み

- ア 周知用ポスターを区役所等市関係施設、Osaka Metro 各駅、民営鉄道駅、小中高等学校等に掲出
- イ 全ての世代において利用率が高い LINE などの SNS を活用した情報発信
人権啓発・相談センターご案内カード（LINE 加入 QR コード付き）を区役所等市関係施設や大阪市立小学校 5・6 年生、中学校 3 年生と養護学級の全生徒に配布
(令和 4 年度 LINE の新規登録件数 11 月末現在 86 件) 目標：100 件
- ウ フェイスブック、ツイッターに周知記事を掲載
- エ 大阪市人権だより「KOKORO ねっと」において相談窓口を P R

【令和 4 年度発行 全 4 号】

オ 各区広報紙に周知記事を掲載

【12月号 市版ページ(大阪市民のみなさんへ)、ほか】

カ デジタルサイネージでの掲載

場所：イオンモール大阪ドームシティ 期間：12月1日～12月31日

キ 大学連携ポスタープロジェクト(大阪市×大阪芸術大学×近畿大学)

第9弾による啓発ポスター掲示 【Osaka Metro 主要駅に掲示 9月】

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」と答えた人の内「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

・令和4年11月末現在 100% 令和4年度目標：95%以上

(実績値：2年度99.9%、3年度99.9%)

職員の資質向上に向けた取組み

職員研修

ア 人権問題研修(管理者層)研修(課長代理級以上職員対象)

管理者層が、人権問題についての正しい理解と認識のもと、それぞれの職場において適切な対応をし、また、部下職員に対し正しい指導を施す資質を養うことを目的として実施(「同和問題(部落差別)」に係る人権課題を必須とし、「障がい者」「インターネット」「外国人」「高齢者」「LGBT」の課題から選択し受講)

イ 所属別人権問題研修(全職員対象)

大阪市を「人権が尊重されるまち」へと導くため、人権尊重の視点からの行政運営を積極的に推進することのできる職員を育成することを目的として実施(令和4年度-「同和問題(部落差別)」に関する差別事象への対応について～職員として取るべき行動～)をテーマとしてのe-ラーニング研修)

ウ 人権問題指導者研修(課長級及び課長代理級職員対象)

所属での人権問題指導者として指導的役割を果たすための知識及び技法を習得することを目的に実施
(令和4年度-誰もが暮らしやすいまちづくりをテーマに「フィールドワーク研修」)

エ 技能職員人権問題研修(新たに技能統括主任・業務主任・部門管理主任となった職員対象)

同和問題(部落差別)についての正しい理解と認識を深め、人権の視点を持って職務の遂行にあたる意識を高めるとともに、課題解決に向けて積極的に取り組む姿勢を育むことを目的に実施

- 区役所人権相談担当者向け研修等
- ア ケーススタディの実施（毎月）
- イ 人権相談担当者研修会の開催（年2回）

開催日	内 容	参加者数
8月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・相談援助の基本について ～信頼される援助関係を築くには～ ・新型コロナウイルス感染症に関する人権課題について 	21名
12月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット等における人権課題 ～インターネット等での人権侵害の現状と課題～ ・個人情報の保護と共有 ～個人情報の保護及び相談事業における情報の共有～ 	19名

専門相談機関等とのネットワークの充実に向けた取組み

相談案件を通じたNPO団体等との連携の拡充

【令和4年11月末現在 41機関増加 連携機関総数：472機関】

(3) 相談実績について

相談件数

年 度	実相談件数
令和4年度 (4月から11月)	1,274件(159件/月)
令和3年度 (4月から翌3月)	2,664件(222件/月)
令和2年度 (4月から翌3月)	2,285件(190件/月)

令和4年度から架電等の内容が「単なる問合せ」であり人権相談でないと判断されるものは件数に含めないこととした。

○新型コロナウイルス感染症関連の相談内件数

(令和4年度13件、令和3年度69件、令和2年度67件、令和元年度4件)

課題別相談件数(2か年比較)

課 題		令和4年11月末		令和3年11月末	
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	550	34.6	531	24.1
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	36	2.2	29	1.3
近 隣	騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等	65	4.1	122	5.5
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	76	4.8	92	4.2
生 活	貧困、生活保護、自立支援、 住居等	220	13.8	573	26.0
労 働	不当労働、パワーハラスメン ト、労働環境等	58	3.6	284	12.9
高 齢 者	虐待、差別、介護、認知症 自立支援制度処遇等	32	2.0	30	1.4
医 療	誤診問題、制度・処遇、サー ビス、健康・医療費等	25	1.6	55	2.5
子 ど も	虐待、いじめ、学校・保育所 問題、家庭環境問題等	21	1.3	26	1.2
外 国 人	不当取扱、自立支援、住環境 就労環境等	8	0.5	12	0.5
同和問題 (部落差別)	差別発言・落書、結婚、就職 等	4	0.3	10	0.5
L G B T	生活、就労、身体、その他	27	1.7	24	1.1
インターネット	インターネット書込み	8	0.5	16	0.7
その他	内容不明瞭：399件 行政に対する不満等：61件 暴力を受けた：1件	461	29.0	399	18.1
計		1,591	100.0	2,203	100.0

ひとつの相談で複数課題に関する相談があればそれぞれの件数としているため、実件数より課題別件数の方が多くなっている。

また、人権相談は複合的な問題を抱えているケースが多く、相談者からの申出の内容により各分類項目にカウントしていたが、今年度からより適正な相談機関を案内することができるよう、問題点を絞り集計することとした。

(補足説明)

- ・課題別相談内容の主な特徴としては、従来から障がい者に関する課題が多く、「障害基礎年金の制度」や「障がいを理由としてアトラクションの利用ができない」など34.6%と引き続き多くの相談が寄せられている。
- ・その他の課題としては、生活13.8%、家族4.8%、近隣4.1%が相談の多い項目となっており、「突然家から出ていくよう言われた」「高齢の親の預金」や「隣人の嫌がらせ」に関する相談、「LGBTに関するカミングアウト」などの相談がある。
- ・その他項目が29.0%となっているが、これは特定の頻回相談者からの「会話が成立しない一方的な話」や「無言電話」等相談内容の不明瞭なものや行政に対する様々な不満や苦情も含んでおり、件数が大きくなっている。
- ・「同和問題（部落差別）」は4件あり、ここ最近では件数としてはほぼ横ばいである。

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）	127	39.8
区役所（人権生涯学習主管課、保健福祉課 等）	30	9.4
大阪府及び府内市町村	61	19.1
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）	20	6.3
NPO団体	9	2.8
その他（ハローワーク、警察、大阪法務局 等）	72	22.6
計	319	100.0

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

2 人権啓発

(1) 大阪市人権だより「KOKORO ねっと」の発刊（令和4年度 85,000部）

- ・12月号 NO.51にて、同和問題(部落差別)に関する市民啓発を目的とした記事を掲載。

(2) 人権啓発推進員の育成

- ・人権啓発推進員の全体研修において、同和問題(部落差別)をテーマとする研修を実施。
- ・大阪市人権だより「KOKORO ねっと」を全推進員に配付。

(3) 人権に関するキャッチコピー等作品募集（令和4年度 応募件数 5,389件）

- ・同和問題（部落差別）に関するカテゴリーでは入賞2件（応募件数 25件）
 - ・入賞作
 - 「生まれでの違い探しが生む差別」（一般の部・特別奨励賞）
 - 「なんで差別するん？誰も得せえへんやん。」（中学生の部・佳作）

(4) 企業への人権啓発研修の実施

- ・大阪市内の企業・事業所の人権啓発担当者や労務・人事担当者等を対象に、「全国水平社創立100年の運動から学ぶ」及び「尊敬しあえる社会へ～水平社100年から考える部落問題～」をテーマとする研修をそれぞれ実施。

（参考）各区における取組み

- ・人権週間にあわせた啓発事業等を実施

（実施例）

- ・区役所等でのDVD上映や人権パネル展、啓発アナウンスの実施
- ・街頭での啓発活動（啓発グッズの配布等）