

大阪市人権啓発・相談センターにおける人権相談の取組みについて

1 人権啓発・相談センターでの人権相談について

(1) 相談体制

人権問題に関する専門相談員による相談

課題によっては、弁護士との連携による課題解決に向けた支援を実施

(2) 相談時間

平日 午前9時から午後9時

土・日・祝日 午前9時から午後5時30分

(ただし、年末年始、施設休館日は除く)

(3) 相談方法

電話・面談・ファクス・手紙

希望があれば、区役所等での出張面談での相談を実施

【参考】

電話 96.7% 面談 3.2% その他 0.1%

(4) その他

平成29年度より電子メールによる相談を開始、土曜日を閉庁

2 平成28年度における取組みについて

今後、一層複雑多様化していく人権相談に対応し、実効性ある人権侵害の早期発見・救済を進めていくために、人権啓発・相談センターの相談窓口の認知度向上と、市民に身近な区役所における人権相談機能の充実及び専門相談機関等とのネットワークの充実に向けて、次のとおり取り組んでいる。

(1) 人権相談窓口の認知度向上に向けた取組み

人権侵害を受けた場合の相談先としての認知度

目標：40.0% 市政モニター調査の結果：52.5% (家族・友人を除く)

ア 周知用ポスターを区役所等市関係施設、地下鉄駅、JR、イオン関係等に掲出

イ カード型携帯用広報物を区役所等市関係施設、大阪市社会福祉協議会関係施設等に設置及び各区区民まつり等のイベントにて配布

ウ 市民局フェイスブックに定期的に周知記事を掲載

エ 人権情報誌「KOKORO ねっと」において相談窓口をPRするとともに、人権相談事例を掲載【窓口PR：28年度発行全4号、相談事例：28年12月号】

オ 各区広報紙に周知記事を掲載【市版(おおさか掲示板):28年12月】

カ 相談者アンケートにおいて人権相談窓口を知った経緯から、効果的な周知方法を検証【ポスター等：18.62%、区広報紙：13.67%】

(2) 区役所における人権相談機能の充実に向けた継続的な取組み

ア 毎月定例で開催する人権相談担当者会においてケーススタディの事例研究内容を充実

イ 人権相談担当者研修会の開催【28年8月、28年12月】

(3) 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

ア NPO団体等との連携の拡充

【平成28年度(4月～29年1月末現在)47機関増加 連携機関総数：197機関】

3 平成 28 年度における相談実績（平成 28 年 4 月から 29 年 2 月末まで）について

(1) 相談件数

年 度	実相談件数
平成 2 8 年度 (28 年 4 月～29 年 2 月)	3,831 件 (348 件 / 月)
平成 2 7 年度	4,764 件 (397 件 / 月)
平成 2 6 年度	4,658 件 (388 件 / 月)

(2) 課題別相談内容

課 題		件 数	割合 (%)
項目	内容		
障がい者	虐待、差別、自立支援、 精神疾患、制度処遇等	1,423	26.8
近 隣	騒音、ペット、いじめ、 プライバシー、名誉棄損等	329	6.2
女 性 ジェンダー	DV、ジェンダー、LGBT、 セクシュアルハラスメント、不当取扱等	331	6.2
生 活	貧困、生活保護、自立支援、 住居等	250	4.7
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	271	5.1
労 働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	231	4.4
高 齢 者	虐待、介護、認知症 自立支援、制度処遇等、	135	2.5
医 療	誤診問題、制度・処遇 サービス、健康医療費等	111	2.1
子 ど も	虐待、いじめ、学校・保育所問題 家庭環境問題等	52	1.0
外 国 人	不当取扱、自立支援 住環境、就労環境等	44	0.8
同和問題	差別発言・落書 結婚、就職等	15	0.3
その他	インターネット書込み、交通事故、犯罪 被害者、ホームレス、サラ金問題等	2,111	39.9
計		5,303	100.0

その他 (2,111 件) の内訳

相談内容の不明瞭なもの 1,938 件 行政に対する不満や苦情 137 件
インターネット書込み 29 件 交通事故 6 件 サラ金問題 1 件

【注】

課題別件数については、1 相談者から複数課題の相談があれば複数の件数としているので実相談件数とは一致しない。

(3) 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）	358	35.5
区役所（人権生涯学習担当課、保健福祉担当課 等）	193	19.2
大阪府及び府内市町村	134	13.3
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）	70	6.9
NPO団体	13	1.3
その他（ハローワーク、警察、大阪法務局 等）	240	23.8
計	1,008	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

(4) 同和問題に関わる相談事例