

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

日曜日・祝日 午前 9 時から午後 5 時 30 分

(土曜日、年末年始、施設点検日は休館)

(3) 相談方法

電話・面談・メール・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 94.9% 面談 4.5% その他 0.6%

2 平成 29 年度における取組みについて

複雑多様化している人権相談に対応し、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：50.0% 市政モニター調査の結果：46.6%（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、学校関係等に掲出

イ ライン@による人権情報の配信（毎週月曜日）をするとともに登録者の加入拡大

登録者：117 件（30 年 3 月 2 日現在）

ウ 市民局フェイスブックに周知記事を掲載

エ 人権情報誌「KOKORO ねっと」において相談窓口を P R

【窓口 P R：29 年度発行全 4 号】

オ 各区ホームページ及び広報紙に周知記事を掲載

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：20.80%、市区ホームページ：10.00%、区広報紙：9.86%】

【参考】平成 29 年度市政モニター調査結果（別紙）

(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【29 年 6 月及び 8 月に実施】

(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 N P O 団体等との連携の拡充

【平成 29 年度（4 月～30 年 2 月末現在）48 機関増加 連携機関総数：250 機関】

3 平成 29 年度における相談実績（平成 29 年 4 月から 30 年 2 月末まで）について

(1) 相談件数

年 度	実相談件数
平成 29 年度 (29 年 4 月～30 年 2 月)	2,932 件 (267 件/月)
平成 28 年度	4,220 件 (352 件/月)
平成 27 年度	4,764 件 (397 件/月)

(2) 課題別相談内容

課題		平成29年度		
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	1,317 件	35.7	%
近隣	騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等	271 件	7.3	%
女性	DV, ジェンダー セクシャルハラスメント、不当取扱等	160 件	4.3	%
生活	貧困、生活保護、自立支援 住居等	192 件	5.2	%
家族	離婚、自立支援、親子、夫婦 遺産相続等	250 件	6.8	%
労働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	358 件	9.7	%
高齢者	虐待、介護、認知症 自立支援、制度処遇等	191 件	5.2	%
医療	誤診問題、制度・処遇 サービス、健康医療費等	66 件	1.8	%
子ども	虐待、いじめ、学校、保育所問題 家庭環境問題等	46 件	1.2	%
外国人	不当取扱、自立支援 住環境、就労環境等	32 件	0.9	%
同和問題	差別発言・落書 結婚、就職等	2 件	0.1	%
その他	LGBT、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	809 件	21.9	%
合計		3,694 件	100.0	%

その他（809 件）の内訳

相談内容の不明瞭なもの 665 件 行政に対する不満や苦情 108 件
 インターネット書込み 17 件 L G B T 12 件 交通事故 3 件
 ホームレス 2 件 犯罪被害者 2 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	平成29年度	
	区役所を除く大阪市関係機関	189 件
区役所	97 件	16.2 %
大阪府及び府内市町村	106 件	17.7 %
大阪弁護士会	46 件	7.7 %
NPO団体	13 件	2.2 %
その他	149 件	24.8 %
合計	600 件	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