

## 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

- ・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。
- ・課題によっては、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。

#### (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

#### (3) 相談方法

- 電話・面談・ファックス・手紙・メール  
 希望があれば、区役所等における出張面談での相談を実施

【参考】令和 3 年 2 月末実績

電話：93.0%    面談：1.5%    その他：5.5%

### 2 令和 2 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さらなる認知度向上と、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

##### 現状と課題

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 2 年度民間ネット調査の結果：27.0%（目標：30.0%）

（実績値：29 年度 18.6%、30 年度 18.8%、元年度 30.0%）

人権啓発・相談センターを知っていると答えた人の内、人権侵害にあった場合、当センターに相談すると答えた人の割合（有用性）

令和 2 年度民間ネット調査の結果：55.6%（目標：50.0%）

（実績値：29 年度 46.6%、30 年度 47.3%、元年度 67.3%）

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

【参考】令和 3 年 2 月末現在

市・区役所で紹介された：36.4%、区広報紙：12.2%、市区 H P：10.2%

##### 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カード型LINE@加入登録用広報物を区役所等市関係施設及び大阪市立小学校6年生・中学校3年生・高等学校3年生の保護者へ配布  
(LINE@の登録件数 新規100件以上) 令和3年2月末現在 新規203件
- 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PR【発行全3号】
- オ 各区広報紙に周知記事を掲載【市版ページ(大阪市民のみなさんへ)】

(2) 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3年2月末現在 99.9% 令和2年度目標：95%以上

(実績値：29年度 72.7%、30年度 82.8%、元年度 85.3%)

(3) 区役所における人権相談機能の充実に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【令和2年9月】

(4) 専門相談機関等とのネットワークの充実にに向けた取組み

ア 相談案件を通じたNPO団体等との連携の拡充

【令和3年2月末現在 56機関増加 連携機関総数：398機関】

3 令和2年度における相談実績(令和3年2月末)について

(1) 相談件数

年 度	実相談件数
令和2年度 (4月から令和3年2月末)	2,026件(184件/月)
平成31年度	2,749件(229件/月)
平成30年度	3,095件(258件/月)

## (2) 課題別相談内容

課 題		令和2年度(令和3年2月末)		
分 類	内 容	件数	割合(%)	実件数割合(%)
障がい者	虐待、差別、自立支援 精神疾患、制度処遇等	377	14.4	18.6
女 性 ジェンダー	DV、ジェンダー、セクシュアル ハラスメント、不当取扱等	74	2.8	3.7
近 隣	騒音、ペット、いじめ プライバシー、名誉棄損等	181	6.9	8.9
家 族	離婚、自立支援、親子・夫婦 遺産相続等	126	4.8	6.2
生 活	貧困、生活保護、自立支援 住居等	434	16.6	21.4
労 働	不当労働、パワーハラスメント 労働環境等	469	17.9	23.1
高 齢 者	虐待、差別、介護、認知症 自立支援、制度処遇等	47	1.8	2.3
医 療	誤診問題、制度・処遇 サービス、健康・医療費等	85	3.2	4.2
子 ども	虐待、いじめ、学校・保育所問題、 家庭環境問題等	47	1.8	2.3
外 国 人	不当取扱、自立支援 住環境、就労環境等	12	0.5	0.6
同和問題 (部落差別)	差別発言・落書 結婚、就職等	12	0.5	0.6
L G B T	生活、就労 身体、その他	67	2.6	3.3
その他	インターネット書込み ホームレス、犯罪被害者等	688	26.3	34.0
計		2,619	100.0	129.3

その他(688件)の内訳

相談内容の不明瞭なもの 419件 行政に対する不満や苦情 244件

インターネット書込み 20件 交通事故問題 5件

【注】ひとつの相談で複数の課題に関する相談があれば複数の件数としているため、課題別件数の方が実件数より多くなっている。

(補足説明)

- ・課題別相談内容の主な特徴としては、従来は障がい者に関する課題が最も多くあったが、平成28年4月から施行された障害者差別解消法が浸透し、各区の障がい者基幹相談支援センターへの相談に移行していることに加えて、今年度は頻回相談が減少していることもあり、割合は減少している。
- ・今年度は、労働17.9%、生活16.6%、障がい者14.4%が相談の多い項目となっており、「解雇の宣告を受けた」や「パワハラ」に関する相談、「生活保護を生活費が足りない」という相談、「福祉サービス支援機関への不満」などの相談がある。
- ・その他項目が26.3%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いるため、件数が大きくなっている。
- ・「同和問題(部落差別)」については12件あり、ここ最近は件数としてはほぼ横ばいである。

(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)	174	28.2
区役所 (人権生涯学習主管課、保健福祉課 等)	77	12.5
大阪府及び府内市町村	113	18.3
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)	53	8.6
NPO団体	20	3.2
その他 (ハローワーク、警察、大阪法務局 等)	179	29.1
計	616	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