

大阪市人権行政推進計画 ～人権ナビゲーション～

—大阪市を「人権が尊重されるまち」へ—

大 阪 市

目 次

「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」

「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」概念イラスト	1
柱立て	3
はじめに	4
人権ナビゲーション	5
2つの道案内	6
「人権の視点！100！」の構成	7
「人権の視点！100！」を施策に活かす仕組みづくり（1）	8
「人権の視点！100！」を施策に活かす仕組みづくり（2）	9
「人権の視点！100！」を施策に活かす仕組みづくり（3）	10
「人権の視点！100！」を施策に活かす仕組みづくり（4）	11
人権行政のエンジン～人権教育・啓発～	12
人権行政のエアバッグ～人権相談・救済～	13
スケジュール	14

人権の視点！100！

表紙	15
1 伝える	17
2 聴く・知る	20
3 備える	22
4 支える	24
5 つながる	25
6 務める	27

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～

表紙	29
人権行政のエンジン～人権教育・啓発～	31
1 効果的な人権教育・啓発の推進	32
2 地域における人権教育・啓発の推進	35
3 就学前・学校教育における人権教育の推進	36
4 企業・事業者等の人権に関する活動への支援	38
人権行政のエアバッグ～人権相談・救済～	39
1 人権相談をとおした人権侵害の早期発見	40
2 相談機能の充実・強化と人権侵害の拡大防止	42
3 人権侵害に対する効果的な支援・救済	43
推進状況の評価について	44

(資料)

言葉の考え方、内容、説明	45
--------------	----

「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」概念イラスト

大阪市は、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」を、
大阪市を「人権が尊重されるまち」へ導く地図と考えています

「人権ナビゲーション」をできるだけ市民の皆さんにわかりやすく
ご理解いただくため、概念をイラストで表現いたしました

※ ナビゲーション (ナビ)

- ・言葉自体は、自動車ラリーなどで運転者に速度や方向を指示すること
- ・大阪市を「人権が尊重されるまち」へ導くために、人権尊重の視点からの行政運営を市民と協働して進めるという意味で使用している

※ エンジン

- ・言葉自体は、発動機、動力源となるもの
- ・人権教育・啓発は大阪市を「人権が尊重されるまち」へ導くための大きな原動力であるのでエンジンにたとえている

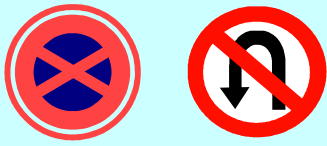
※ エアバッグ

- ・言葉自体は、自動車の安全装置の一つであり、衝突の際、自動的にふくらんで運転者を衝撃から守るもの
- ・「人権相談・救済」は、人権が侵害された時に備え、相談体制を整備するとともに、人権が侵害された場合は、その救済に向け、対応するという意味を込めている

目的地

～「人権が尊重されるまち」～

標識



人権の視点！100！

道しるべ

「人権が尊重されるまち」指標



目的地まで
あと〇キロ

エンジン



人権教育・啓発

エアバッグ



人権相談・救済

市民・大阪市

人権ナビゲーション～大阪市を「人権が尊重されるまち」へ～

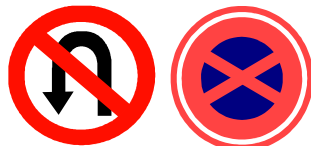


人権尊重の視点からの行政運営（人権行政）を市民と協働して進める

人権行政の2つの道案内

人権の視点！100！（標識）

- ・ 各局・室の取組みに活かす
- ・ 区役所の取組みに活かす
- ・ 広聴・広報・情報公開に活かす
- ・ 大阪市が事業者として人権にかかわり社会的責任を果たす取組みに活かす
- ・ 行政データの収集・分析に活かす
- ・ 庁内推進体制の充実に活かす
- ・ 人権行政の担い手としての職員の育成に活かす



「人権が尊重されるまち」指標 (道しるべ)

- ・ 大阪市が「人権が尊重されるまち」に近づいていると市民に実感してもらうための指標づくり

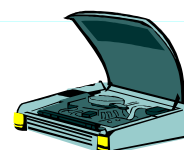


人権行政の

エンジンとエアバッグ

人権教育・啓発（エンジン）

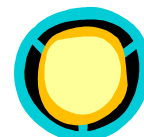
- ・ 大阪市を「人権が尊重されるまち」へ導くための原動力
- ・ 継続的・総合的に推進



人権相談・救済

(エアバッグ)

- ・ 人権が侵害される、もしものときの備え
- ・ 救済に向けた取組み



取組みを着実に進めるためのスケジュール（工程表）

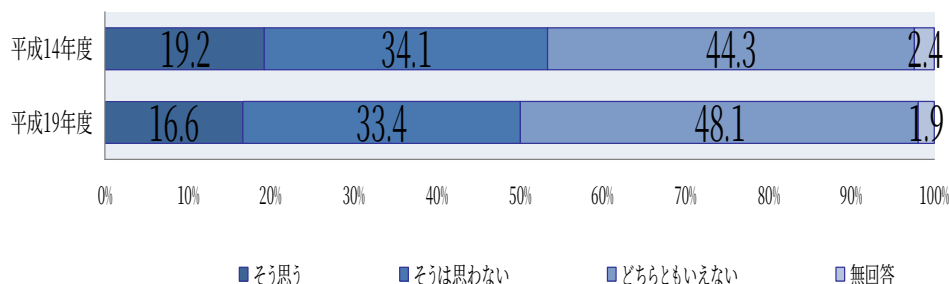
すべての市民のための人権行政へ

- ・これまでの人権施策は、市民を「サービスの受け手」として位置づけ、さまざまな人権課題を抱えている人びとを支援することに主眼をおいて、個別の人権課題、対象者に対するさまざまな事業を展開してきた
- ・個別の課題ごとの施策、市民の生活を支える行政サービスは、今後も重要であり充実させる必要があることはいうまでもない
- ・これからの新しい人権行政を進めるにあたっては、個別課題の対象者を支援するという考え方に、新しい考え方を加える必要がある
- ・それは、市民を「サービスの受け手」としてとらえるだけではなく、「社会参画の主体」としても、とらえることである
- ・これからの市政は、すべての市民が意欲を持ち能力を発揮して参加・参画する社会をめざし、市民が主役となって進める必要がある
- ・そのため行政は、市民の社会参画を阻害する要因をできるだけ取り除き、参加・参画の機会を促進し、市民とともにより一層大阪を暮らしやすいまちにする責務がある

はじめに

市政モニターアンケート「人権啓発について」によると、「大阪市は人権が尊重されているまちである」と思う人の割合は2割に達していない

(平成14(2002)年度:19.2%、平成19(2007)年度:16.6%)



人権ナビゲーション～大阪市を「人権が尊重されるまち」へ～

- ・ すべての市民の人権^(※1)を尊重するため、市民から賛同と協力が得られる新しい人権行政^(※2)を再構築し、市民が「人権が尊重されるまち^(※3)」になったと実感できる、住んでよかったと誇りを持って語れる「国際人権都市^(※4)大阪」をめざす
- ・ 大阪市人権施策推進審議会^(※5)の「今後の人権行政のあり方について(答申)^(※6)」を受け、人権尊重の視点に立った行政運営を進めるための計画とする
- ・ 本計画は、「大阪市総合計画」をはじめ、さまざまな人権課題に対する個々の計画等^(※7)も踏まえるとともに、今後策定されるすべての計画の基礎となるものである

人権ナビ
ゲーション



人権尊重の視点からの行政運営(人権行政)を市民と協働して進める

- ・ 全部局(全局・室、全区、全事業所含む)で、「それぞれ定められた個別業務を遂行する際に、すべての市民の人権を尊重する視点で業務を再確認することが人権行政の根幹を成す」というコンセンサス(合意)を得ることが最も重要である
- ・ 現在の施策・事業、いわゆる行政サービスが、それを必要とするすべての人に届いているか、そして、みんなが参加・参画することにつながっているかなど、すべての市民のための人権の視点から改めて見直し、改善を図るとともに、新たに実施する制度や取組みにおいては、企画段階からその視点をもって十分な検討を行う
- ・ 命にかかわる深刻な人権侵害や新たに生じてくる人権課題などへの迅速な対応を図る
- ・ 「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・参画が不可欠であり、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働関係を構築する
- ・ 大阪市が、事業者として人権にかかわり社会的責任を果たすための取組みを積極的に行う

※1～7:P45～47「資料『言葉の考え方、内容、説明』」参照

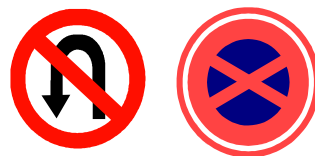
2つの道案内～「人権の視点！100！」と「人権が尊重されるまち」指標～

- ・ これらの2つにより、「人権が尊重されるまち」に向けて、何に重点をおいて取り組むべきかを明らかにし、人権行政を推進する

「人権の視点！
100！」と
「人権が尊重
されるまち」
指標

「人権の視点！100！」～人権行政の標識～

- ・ 「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



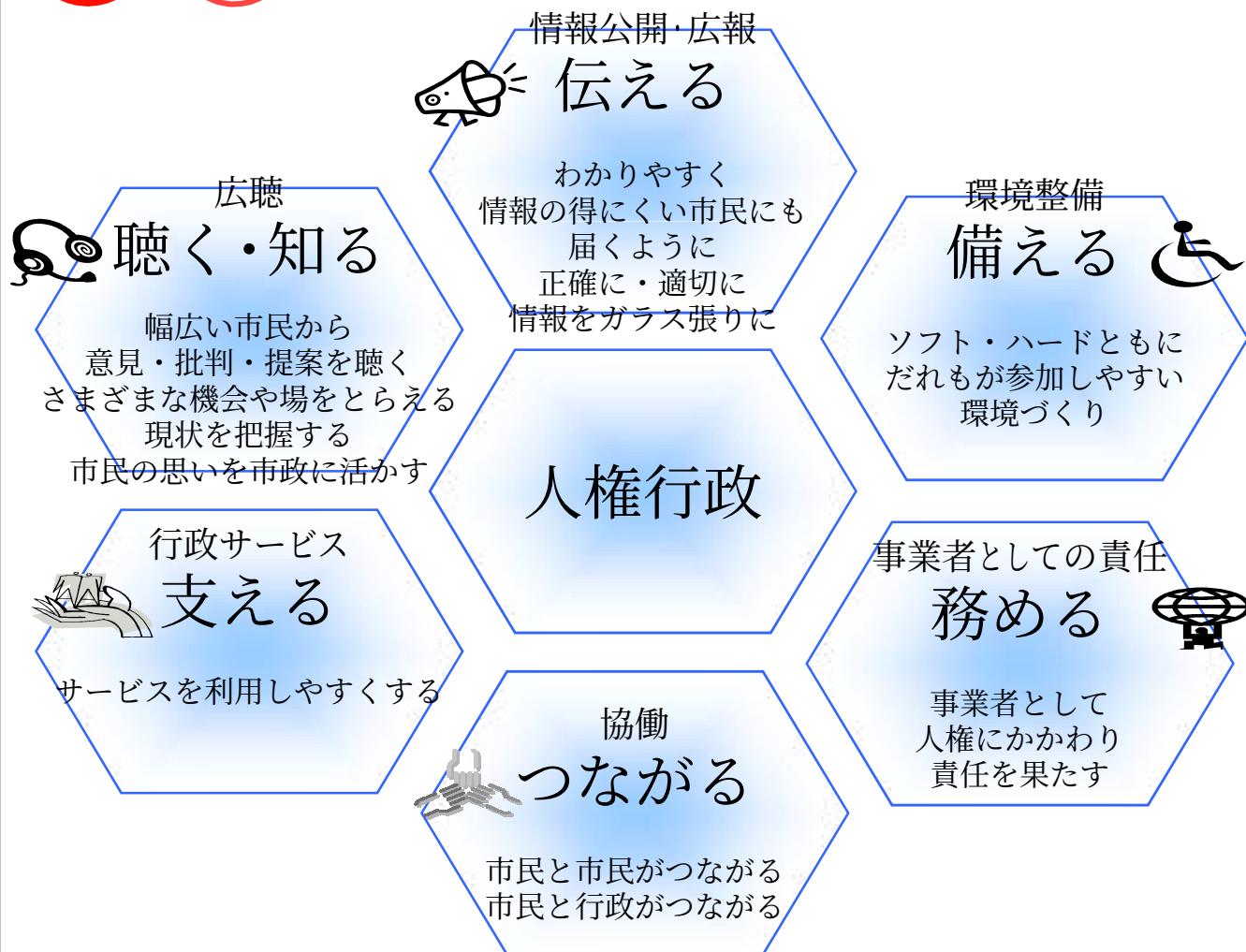
「人権が尊重されるまち」指標～人権行政の道しるべ～

- ・ 「人権が尊重されるまち」指標は、市民の参加・参画により作成するもので、「『人権が尊重されるまち』とはどのようなまちか」、「何がどうなれば、『人権が尊重されるまち』に近づいていると実感できるか」を指標として明示し、市民に実感してもらうための道しるべである（成果指標）
- ・ 市民との協働を促進することで、市民が人権行政に関心をもち、「人権が尊重されるまち」に近づいているか、実感を得られやすいことに留意する



「人権の
視点！
100！」の
構成

- ・「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



※P15～28「人権の視点！100！」を参照

「人権の視点！
100！」を
施策に活かす
仕組みづくり

各局・室の取組みに活かす

- ・ 「人権の視点！100！」を活用し、各局・室の既存の事業を総点検するための「人権ナビ評価シート」を作成する
- ・ 各局・室において、「人権ナビ評価シート」を活用して既存の事業を総点検する
- ・ 総点検結果をもとに各局・室で「『人権の視点！100！』実行プログラム」を作成し、改善を図るとともに進捗管理を行う
- ・ 新たに事業を実施する際には、「人権の視点！100！」を踏まえ、立案する
- ・ 「人権の視点！100！」の中でも、イベントの開催や印刷物の作成など、全部局の業務に共通している項目を集めて、手引書を作成し庁内で共有化を図る
- ・ 年度ごとに重点項目を設定し、集中的に取り組む

区役所の取組みに活かす

- ・ 市民に最も身近な区役所において、「人権の視点！１００！」「人権ナビ評価シート」を活用して既存の事業を総点検する
- ・ 総点検結果をもとに、各区ごとに「『人権の視点！１００！』実行プログラム」を作成し、窓口サービスの改善に取り組むなど創意工夫により快適な区役所づくりに努める
- ・ 「人権の視点！１００！」をまちづくりに活用し、市民との協働により地域課題の解決に取り組む

広聴・広報・情報公開に活かす

- ・ 市政への市民参画を推進するうえで、情報提供は必要不可欠であることから、「人権の視点！１００！」を活かし、きめ細やかにかつ積極的に情報発信を進める
- ・ 幅広い市民からの多様な意見等を聴取し、市民ニーズの市政への反映に積極的に取り組む
- ・ 人権行政の透明性を高め、市民の信頼を確保するため、立案段階から意思決定までの情報をホームページで開示するなど、情報公開の徹底を図る

大阪市が、事業者として人権にかかわり社会的責任を果たす 取組みに活かす

- ・ 大阪市が、事業者として人権にかかわり責任を果たすために、さまざまな手法について検討を進める

行政データ(行政統計資料等)の収集・分析に活かす

- ・ 人権にかかわる状況を把握するため、行政が把握している行政データ(行政統計資料等)を一定の枠組みに沿って収集整理し多角的に分析する

庁内推進体制の充実に活かす

- ・ 全庁的に人権行政を推進するため、市長を本部長とする「大阪市人権行政推進本部」を設置し、推進体制を整備した(平成20(2008)年4月)
また、各局・室、各区においても推進体制を整備し、充実に図る
- ・ 新たに生じてくる人権課題への対応を図るため、必要に応じて、推進本部にプロジェクトチームを設置し対応を図る

人権行政の担い手としての職員の育成に活かす

- ・ 職員一人ひとりが職務を問わず、人権行政の担い手であることを認識し、積極的に人権尊重の視点から職務を遂行することができるよう、「人権の視点！100！」に基づく職員行動指針を作成し、浸透を図る
- ・ 日常業務が人権尊重の視点から実施できているか、職員が自律的に学習・点検し、改善を図る
- ・ すべての職員が人権尊重の視点から業務を遂行することができるよう、「人権の視点！100！」を活用するなど研修の手法や内容を検討する
- ・ 人権に深いかかわりを持つ職種、特に、教職員、医療・福祉関係、消防職員等は、さまざまな問題を抱え支援を求める市民に接する職種であり、そのニーズにあった人権に関する研修の充実を図る
- ・ 職員自らが積極的に「人権尊重の視点から職務を遂行すること」を促進する手法を検討する
- ・ 庁内推進体制である「大阪市人権行政推進本部」を活用し、人権問題研修の推進等について検討を進める

「人権行政のエンジン～人権教育・啓発～」

市民が人権を身近なものとし、生活の場で行動に結びつくような
人権教育・啓発

- ・ 人権教育・啓発は、大阪市を「人権が尊重されるまち」へ導くための大きな原動力(エンジン)であり、大阪市は市民と協働して人権教育・啓発を継続的に推進する
- ・ 「人権教育及び人権啓発の推進に関する法律」において、「地方公共団体は、基本理念にのっとり、国との連携を図りつつ、その地域の実情を踏まえ、人権教育及び人権啓発に関する施策を策定し、及び実施する責務を有する」とされている
- ・ 大阪市では、平成17(2005)年4月、すべての人の人権が尊重される社会の実現をめざして、「大阪市人権教育・啓発推進計画」を策定している
- ・ 基本的な考え方を「自らの人権について学び、自らの権利を行使することに伴う責任を理解し、他の人びととともに問題の解決に取り組み、それを通じて人権が尊重されるまちづくりにつなげていく」こととし、人権教育・啓発を進めている
- ・ 「大阪市人権教育・啓発推進計画」については、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」との統合を図り、「今後の人権行政のあり方について(答申)」や、社会状況の変化を踏まえ、加筆・修正し、わかりやすく表現し直した



※「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～」(※8)を参照

※8:P47「資料『言葉の考え方、内容、説明』」参照

「人権行政のエアバッグ～人権相談・救済～」

人権侵害の早期発見と救済に向けた人権相談

- ・ 人権相談・救済は、人権侵害が起こったときの備え（エアバッグ）となるものであり、大阪市はさまざまな問題に迅速かつ柔軟に対応し、救済につなげることが重要である
- ・ 人権相談を通して早期に人権侵害を発見し、拡大を防止することが重要であり、「大阪市人権教育・啓発推進計画」に基づき、相談担当者のスキルアップ（技能向上）や人権相談窓口の機能の充実を図っている
- ・ 市民が気軽に相談できるよう、人権相談窓口^{（※9）}を広く周知するとともに、地域の人権啓発推進員により相談窓口への誘導等ができる取組みを進めている
- ・ 複雑、多様な人権侵害の救済に向けて、国や府との連携はもとより、人権相談ネットワークを活用し、専門相談機関や人権擁護活動に取り組んでいるNPO（行政機関・企業ではない民間公益団体）等との連携を深めていく
- ・ また、法的解決が求められる事案については、大阪弁護士会等との連携、協力を進め、適切な解決を図っていく



※「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～」^{（※8）}を参照

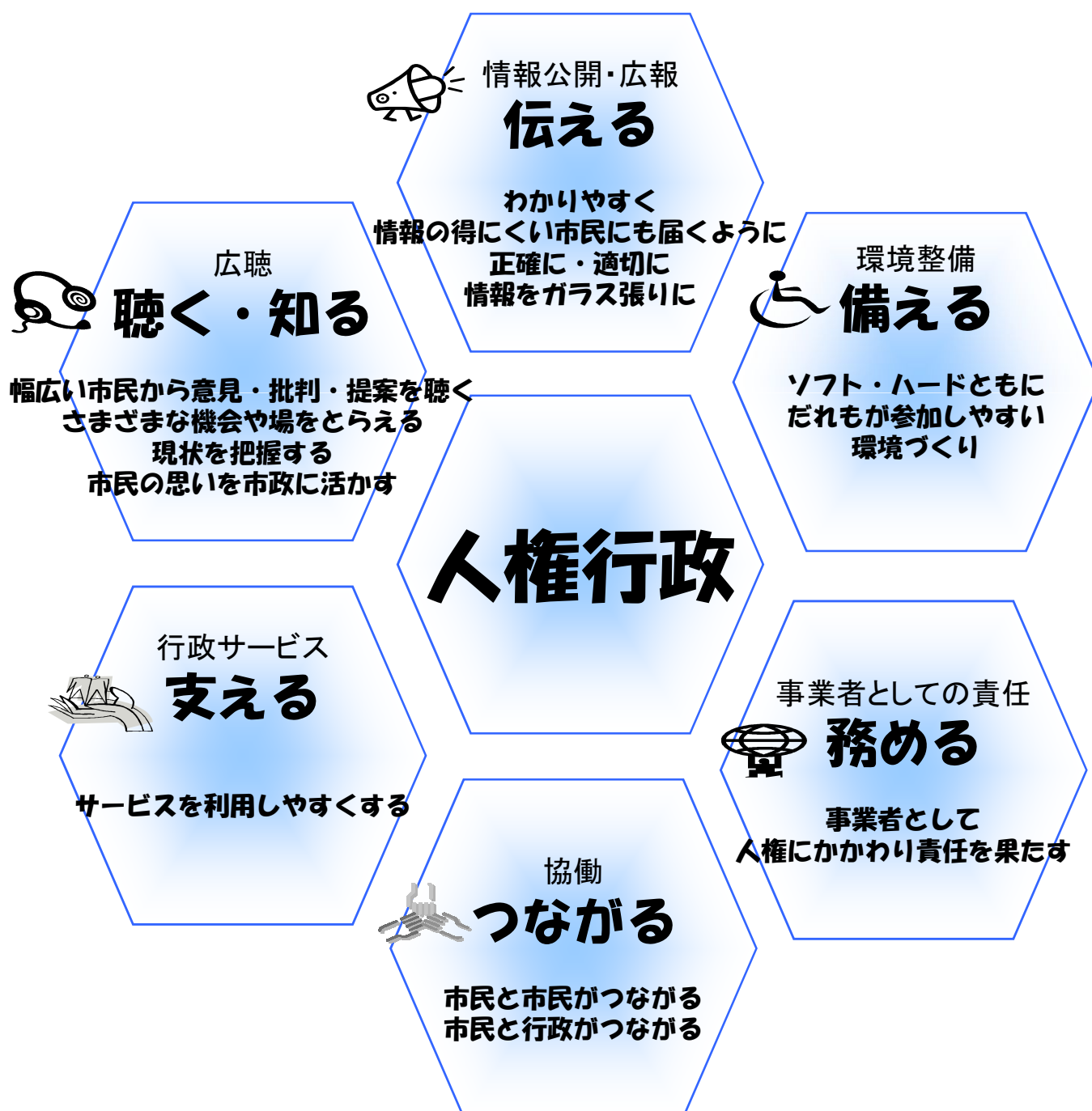
スケジュール	人権ナビゲーション			
	平成20(2008)年度	平成21(2009)年度	平成22(2010)年度	平成23(2011)年度以降
	各局・室の取組み ・「人権の視点！１００！」を活用した「人権ナビ評価シート」による総点検 ・「人権ナビ評価シート」をもとに作成する「『人権の視点！１００！』実行プログラム」による進捗管理 ★検討 ★点検実施 ★本格実施 ★進捗管理 ・年度ごとに重点項目を設定し、集中的に取り組む ★検討(平成22(2010)年度の予算化に向け) ★本格実施			
	区役所の取組み ・「人権の視点！１００！」を活用した「人権ナビ評価シート」による総点検 ・「『人権の視点！１００！』実行プログラム」を作成し、窓口サービスの改善や市民との協働に活用 ★検討 ★点検実施 ★本格実施 ★進捗管理			
	人権行政の担い手としての職員の育成 ・職員研修の充実 ・職員行動指針の作成 ★作成・周知 ★継続して改善			
	庁内推進体制の充実 ★「大阪市人権行政推進本部」にプロジェクトチームを設置			
指標	「人権が尊重されるまち」指標 ・市民と協働で「人権が尊重されるまち」指標作成 ★予備調整 ★検討 ★指標公表・改善・試行実施 ★本格実施			
人権教育・啓発	「大阪市人権教育・啓発推進計画」と「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」を統合 「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～」の実施 ・市民が人権を身近なものとし、生活の場で行動に結びつくような人権教育・啓発 ・人権侵害の早期発見と救済に向けた人権相談 ★継続実施 ★充実の検討 ★試行実施 ★本格実施			

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！

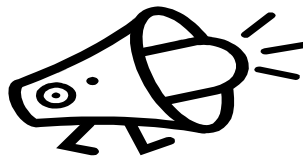
大阪で住み、働き、集い、学び、活動するすべての人たちが個人として尊重され、
市民一人ひとりが互いに認め合い、受け容れ、共に生きるまち
差別・不公正がなく、社会参加しようとする際に排除されず、安心して暮らすことが
できる心豊かで生きがいのあるまち
大阪をこんな「人権が尊重されるまち」にしたい
そのときに必要な、人権を尊重する視点とは・・・



「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^(※1)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^(※2)、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）^(※3)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）の比喻や例えは使用しない

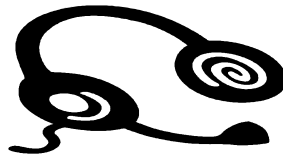
- ★過去に使用した表現が、人権の配慮に欠ける表現となっていないか、時代の変化や法令等の動向を注視し、前例主義に陥らないよう注意する

(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^(※4)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^(※5)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^(※6)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



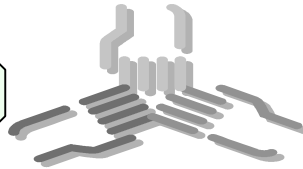
市民へ行政サービスを提供するにあたっては、市民の利便性の向上を図るとともに、利用者の立場に立つことが必要です。また、市民一人ひとりが必要とするサービスは多様であるため、さまざまな分野との連携が不可欠です。

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^(※7)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あう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

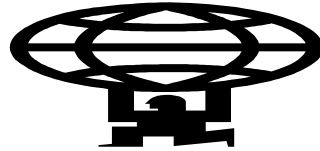
(2) つながる～市民と行政がつながる～

- ★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必要があります。

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^{（※8）}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^{（※9）}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

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～

大阪市では、平成17（2005）年4月、「大阪市人権教育・啓発推進計画」を策定し、取組みを進めてきました。

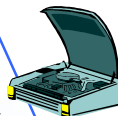
今回、大阪市人権施策推進審議会からの答申、社会状況の変化等を踏まえ、加筆・修正を行うとともに、わかりやすく表現し直しました。

これからは、この「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～」に基づき、取組みを進めていきます。

人権ナビゲーション

～大阪市を「人権が尊重されるまち」へ～

人権行政のエンジン



～人権教育・啓発～

大阪市を「人権が尊重されるまち」へ導くための大きな原動力（エンジン）として、継続的・総合的に推進していく

人権行政のエアバッグ



～人権相談・救済～

人権侵害が起こったときの備え（エアバッグ）となるもので、さまざまな問題に迅速かつ柔軟に対応し、救済につなげていく

「人権教育・啓発」「人権相談・救済」の方向性

次の3つの方向性に基づき、取組みを進めます。

- ・ 私たち自身と他の人びと、みんなの人権を知る

世界人権宣言などの国際人権基準、
紛争、飢餓など世界の状況、
いじめ、虐待など日常生活の中で起きている問題など
さまざまな視点から人権について考え、人権や人権尊重の重要性
について理解を深める取組みを行います。

- ・ 自己的人権をまもるとともに、他の人びとの人権を認め、
尊重しあい、配慮して行動する

すべての人が、社会参加し自分らしく生きるために、私たち自身が
人権を行使するとともに、私たちの行動が他の人の権利を侵害して
いないかを考え、態度や行動に移すことができるよう取り組みます。

- ・ 協働して人権尊重のまちづくりを進める

私たちの住む地域には、世代、国籍・文化、障害の有無など、さま
ざまな違いや個性をもった人びとが暮らしています。
お互いのことを知り、それぞれの違いや個性を受け容れて、すべて
の人がともに心豊かに暮らせるよう、市民と行政、市民相互が協働
してまちづくりを進めます。

また、人権が侵害された場合、これを早期に発見し、早急に適切な
救済が図れるよう取り組み、安心して暮らすことができる「人権が
尊重されるまち」をめざします。

人権行政のエンジン～人権教育・啓発～

市民が人権を身近なものとし、生活の場で行動に結びつくような
人権教育・啓発

効果的な人権教育・啓発の推進

市民ニーズの把握

人権に関する情報の総合的提供

学習の場、機会の充実

手法・内容の充実

NPO等との連携

地域における 人権教育・啓発の推進

地域に根づいた
人権教育・啓発の推進

地域の人材の育成と活用

相互理解と交流の促進

就学前・学校教育 における 人権教育の推進

就学前教育における
人権教育の推進

学校教育における
人権教育の推進

市立大学における
人権教育の推進

家庭・地域と連携した
人権教育の推進

企業・事業者等の 人権に関する 活動への支援

企業における人権啓発や
人権研修への支援

企業・事業者等との
ネットワークの拡充

市民がまず、自らの有する権利を知り、人権を自らの問題、身近な問題としてとらえられるような取組みを進めるとともに、国際的な流れに沿って、人権教育・啓発を推進します。

また、人権や人権尊重の重要性について理解を深めるために、市民のニーズを的確に把握し、必要な情報を積極的に提供し、だれもが参加しやすい学習環境や手法・内容を充実します。

今後は、さらに、NPO等とも連携し、効果的な人権教育・啓発を推進します。

(1) 市民ニーズの把握

- ★イベントや研修会等でのアンケートや視聴覚教材の利用報告など市民の意見を聞く機会を積極的に活用し、市民のニーズを的確に把握する
- ★市政モニター調査などの意識調査の結果や人権相談事例、行政が把握している人権侵害の実態等から取り組むべき具体的な課題を把握する

(2) 人権に関する情報の総合的提供

- ★人権に関する学習機会・学習教材など情報を市民に広く提供するため、生涯学習情報提供システム（いちようネット）^(※1)を充実させ、人権教育の情報を総合的に市民に提供していく

※1 生涯学習情報提供システム（いちようネット）・・・市民が自主的に行う生涯学習活動を支援するために、講座、イベント、展覧会、施設、団体、サークル、教材などのさまざまな学習情報をインターネット等を利用して検索・閲覧・申込み等ができるシステム。

- ★市民が人権に関する情報に接しやすくなるよう、人権にかかわるホームページを改善する
- ★さまざまなメディアや大阪市、関係団体が発行するさまざまな情報誌を活用し、市民全体に情報が届くように努める
- ★情報の得にくい市民にも情報が届くように、視覚媒体に加え音声媒体や点字版など、多様な情報伝達媒体を活用する
- ★だれもがわかりやすい表現や、多言語による情報提供を心がける
- ★人権尊重のまちづくりに若者層も積極的に参加できるよう、情報発信する取組みを進める

(3) 学習の場、機会の充実

- ★市民に身近な親しみやすい場所で講座等を開催し、手話通訳や要約筆記、一時保育を行うなど、誰もが参加しやすい学習環境を整備する
- ★誰でもいつでもどこでも、必要に応じて学び続けるために、多様な学習の場・機会の提供に取り組む
- ★市が管理している施設（学校を含む）を活用し、その施設で活動している人材の専門的な知識、経験を生かした学習の場を提供する

(4) 手法・内容の充実

- ★対象とする年齢層、ライフスタイル（生活様式）、人権に対しての関心の度合いなどを考慮し、対象に適したテーマ、手法を工夫する
- ★講座、研修等の開催に際しては、参加・体験型学習、フィールドワーク（人権問題に関連のある現場を訪れ、学ぶこと）やビデオを用いた学習など、さまざまな手法を用いる
- ★現在世界で起こっている紛争、飢餓、貧困などの現状を認識し、命の尊さ、個人の尊重など、基本的な人権に関する考え方や国際人権諸条約に謳われている人権の理念や基準を身につける取組みを進める
- ★国連や国連教育科学文化機関（ユネスコ）等による人権教育・啓発に関する国際的な取組みを周知する
- ★新たに生起している課題や社会問題となっている人権課題などをテーマとして、人権を自らの問題、身近な問題としてとらえるよう取組みを進める
- ★行政が把握している人権侵害の実態等から見出される具体的な問題を積極的に取り上げ、日常生活の中で態度や行動につながるような取組みを進める
- ★市民一人ひとりが、自己を肯定的に受け容れ、自らの持つ力を十分に引き出していくことができるような取組みを行う
- ★よりよい人間関係をつくるために、自分の思いを伝え、相手の思いを理解するという相互理解の手法を身につけるような取組みを工夫する
- ★I T（情報通信技術）化の進展に伴い、情報格差（デジタル・デバイド）を引き起こさないよう、I Tの学習に取り組む

★ネット社会の危険性^(※2)や情報モラル（情報の適切な取扱い等）についての理解を深める

※2 ネット社会の危険性・・・インターネットや携帯電話等の急激な普及に伴い、ネット上の陰湿ないじめ、有害情報の氾濫、個人情報の流出などさまざまな問題が顕在化している。

★メディア・リテラシー（情報を的確に判断し、取捨選択し読み解く力）を育成する取組みを進める

（５） NPO等との連携

★地域住民の組織とNPO等、大学・研究機関、企業・事業者が、それぞれ特性を活かし、互いに補い合い、連携して、効果的な啓発に取り組む

★NPOをはじめとする市民活動団体等の特長を活かし、豊かな発想に基づく企画案をもとめる事業など、教材、手法の開発、人材養成等について協働関係を推進する

★各団体が取り組む課題解決に向け、市民が積極的に参加できるよう、NPOをはじめとする市民活動団体等の先進的な活動事例を情報提供するなど、その活動を支援する

2

地域における人権教育・啓発の推進

地域の中ですべての人が安心して暮らしていけるよう、課題を地域全体でとらえ、人権尊重のまちづくりを推進する人材を育成し、相互理解と交流を促進し、地域に根づいた人権教育・啓発を推進します。

(1) 地域に根づいた人権教育・啓発の推進

★市民が参加しやすい地域特性を踏まえた取組みを進める

★児童虐待、ドメスティック・バイオレンス（DV）、介護者による障害のある人や高齢者に対する虐待など、閉鎖的な空間における人権侵害や、命を軽視した犯罪や事件を未然に防ぐために、地域として支えあい見守りあうことによって、問題解決に結びつく取組みを支援する

(2) 地域の人材の育成と活用

★人権啓発推進員^(※3)が、地域の人権啓発の企画、実践を担い、人権侵害の早期発見や相談窓口への誘導などの役割を果たすことができるよう資質の向上を図るとともに、人権啓発推進員の活動の場の提供や活動しやすい環境づくりに努める

※3 人権啓発推進員・・・人権尊重の明るいまちづくりをめざして、地域に根ざした人権啓発の活動や人権相談への協力を行う。現在 24 区で約 1000 名の方が活動している。

★人権を擁護する活動に取り組む市民活動団体等の構成員や地域福祉を支える関係者に対し、研修の機会を提供するなど支援を進める

★団塊の世代をはじめとする熟年層や高齢者の経験や知識など、市民の多様な能力を地域の人権教育・啓発に役立てるよう協力を求める

(3) 相互理解と交流の促進

★同じ地域社会の構成員として共生していくことをめざして、地域の中で交流を進め、相互に理解を深める取組みを進める

★市民活動団体等や関係機関、企業・事業者との連携を進め、情報提供を行うなど、問題の共有化を図り、啓発事業の共催などにより効果的な啓発を進める

一人ひとりの子どもが、人権に関する知的理解を深め、人権感覚を培い、自他の人権をまもり、発展させる実践力を育成する人権教育の推進が必要です。そのためには、人権尊重の視点に立った学校教育を推進するとともに、家庭・地域と連携した取組みが重要です。

(1) 就学前教育における人権教育の推進

- ★乳幼児期は、生涯にわたる人間形成の基礎を培う極めて重要な時期であることから、将来、子どもたちが自立し、その能力と可能性を十分に発揮できるよう、「生きる力」の基礎を育む保育・教育の推進に努める
- ★「自尊感情」とともに「他者を大切にできる心」や「自然や生命を大切にできる心」を育てる中で「問題解決力」を育み、一人ひとりの人権を大切にする保育・教育の充実を図る
- ★公立・民間の保育所、幼稚園や子育て支援機関が連携した取組みを進める

(2) 学校教育における人権教育の推進

- ★人権尊重の視点に立った学校教育を推進する
- ★「生きる力」の核となる豊かな心を育てる教育を推進する
- ★大阪市教育委員会「人権教育・啓発推進計画」実施計画に基づき、各学校園において、「学校園における人権教育・啓発推進計画」のもとで、子どもの発達段階や各教科の特性に応じて、地域との連携を進めながら計画的に取り組む
- ★人権問題に対する正しい理解と認識を深めるとともに、自らの権利を行使することにもなる責任について理解し、自他の人権をまもり発展させる実践力を育成する教育を進める
- ★自己を肯定し、自分を大切に思うとともに自分以外の人を認める態度を養うことや、肯定的なコミュニケーション能力等の習得を図る
- ★教職員が子どもたちを取り巻く状況を理解し、より一層人権感覚や豊かな感性を身につけ、資質の向上に努めるために、教職員の人権教育研修体系について、必要に応じて見直しを進め、さらなる充実を図る

(3) 市立大学における人権教育の推進

- ★人権教育は、大学教育の柱の一つであり、人権感覚を持った市民を育てるという視点から、人権教育の取組みを推進する
- ★学生に対する講義、演習について、研究機関の研究成果を還元するなどその内容の充実に努める

(4) 家庭・地域と連携した人権教育の推進

- ★子どもをめぐる問題について、学校が家庭・地域のおとなたちと連携して取り組む
- ★高齢者や障害のある人たちとの交流を図り、地域課題に取り組むなど、社会性や豊かな人間性を育むための取組みを充実する

企業は、企業活動のあらゆる面で人権や環境問題に積極的に関わり、「企業の社会的責任（CSR）」を果たしていくことが求められていることから、企業における人権啓発や人権研修への支援を行うとともに、ネットワークの拡充に努めます。

（１） 企業における人権啓発や人権研修への支援

★企業の立場から人権尊重社会の実現をめざして人権啓発を推進するため「大阪市企業人権推進協議会」が結成されており、同「協議会」の研修、教材配付、人権情報の発信などのさまざまな取組みを通じて企業を支援する

★「企業の社会的責任（CSR）」等のさまざまな基準やグローバル・コンパクト^{（※４）}などの人権に関する情報を提供する

※４ グローバル・コンパクト・・・平成１２（２０００）年７月、国連が提唱した企業の自主行動原則で、参加する世界各国の企業が、人権、労働、環境、腐敗防止の４分野で世界的に確立された１０原則を支持し、実践するよう努めるプログラム。

★国・府との連携のもと企業における公正な採用選考について啓発に努める

★人権にかかわりの深い業務をおこなっている業界団体等に対して、府と連携して研修等に取り組む

★市民とかかわりの深い業務に携わっている監理団体等についても、職員の人権意識の向上を図るため、研修等の充実に努める

★地域福祉を支える福祉・介護・医療関係者等に対して、所属する法人や団体と連携を図りながら研修の充実に努める

（２） 企業・事業者等とのネットワークの拡充

★市内の各事業所が相互に連携しあい、人権啓発に取り組むことが効率的であるため、「大阪市企業人権推進協議会」の活動の周知を図り、加入促進の取組みを支援する

★企業・事業者の社会貢献活動を紹介するなど、市民・企業等のネットワークづくりや交流を促進し、人権が尊重されるまちづくりを進める

★人権に関する活動に取り組んでいる企業の評価についての基準づくりや環境整備などを検討する

人権行政のエアバッグ～人権相談・救済～

人権侵害の早期発見と救済にむけた人権相談

人権相談をとおした人権侵害の早期発見

さまざまな人権にかかわる窓口と人権相談との連携

人権にかかわる相談窓口や制度の周知

地域のつながりによる人権侵害の発見

相談機能の充実・強化と人権侵害の拡大防止

相談担当者のスキルアップ

相談内容をさまざまな角度から見た的確な支援

ネットワークの充実

相談機能の効率化

人権侵害に対する効果的な支援・救済

民間機関との連携・協働

人権侵害の被害者等への支援

1

人権相談をととした人権侵害の早期発見

自分自身や他の人が人権侵害を受けている、あるいは受けているかもしれないと思ったとき、人権にかかわる相談窓口で相談することで、人権侵害を早期に発見できます。

また、地域のつながりのなかで人権侵害を発見し、早く相談窓口につなぐことも大切です。

(1) さまざまな人権にかかわる窓口と人権相談との連携

★市民にとって最も身近な行政機関である区役所の各相談窓口において、プライバシーが守られているなどだれもが安心して相談しやすい環境を整える

★区役所の各窓口と人権相談窓口、専門機関の相談窓口等が常に連携し、人権侵害を見逃さない体制づくりに取り組む

(2) 人権にかかわる相談窓口や制度の周知

★人権が侵害された際に、相談機関や窓口がどこにあるのか、どんな制度が活用可能なのかについて、さまざまな媒体を通じて広報する

★相談者が必要な窓口に行きやすくするため、相談窓口をわかりやすいように表示する

★さまざまな課題が複雑に関係しており、どこに相談していいのかわからない相談者もいるため、市民にとって最も身近な区役所に人権相談窓口があることを周知する

(3) 地域のつながりによる人権侵害の発見

★人権啓発推進員、人権擁護委員^(※1)、児童虐待予防地域協力員^(※2)、地域ネットワーク委員^(※3)、民生委員・児童委員・主任児童委員^(※4)などと連携し、既存のネットワークも活用しながら、さまざまな人権侵害を早期に発見する取組みを進める

※1 人権擁護委員・・・法務大臣の委嘱を受け、地域で人権侵害の相談に応じ、適切な処置をして救済を図るなどの活動を行っている。

- ※ 2 児童虐待予防地域協力員・・・深刻化する児童虐待に対応するため、主任児童委員や市民ボランティアに専門研修を行い、児童虐待の発見・通報、関係機関へのつなぎ・虐待防止の啓発等の活動を行う。
- ※ 3 地域ネットワーク委員・・・地域ネットワーク委員会は、概ね小学校区を基本とし、要援護者のニーズの発見や相談、関係機関への連絡・調整、地域での支えあいについての検討などを行う組織。委員は、連合振興町会、社会福祉協議会、民生委員等各種団体の代表。
- ※ 4 民生委員・児童委員・主任児童委員・・・市内の各地区で日常生活上のことや子どものことについて相談に応じている。「主任児童委員」は児童福祉を専門とし、児童委員と協力して活動している。

★人権啓発推進員が人権侵害を早期に発見できるよう研修を行う

人権侵害の相談を受けた窓口では、どこに問題があるのか、相談者はどうしたいのかを明らかにし、どこでどのように解決していくかを考えます。人権侵害がそれ以上広がらないよう、最も有効な支援、救済を行うため、相談機能の充実を図ります。

（１） 相談担当者のスキルアップ

- ★相談担当者は相談内容を聞いて「だれの、こういった人権が侵害されているのか」を把握するために、人権問題についての理解を深めるとともに、法律や行政施策の知識、民間相談機関の情報、カウンセリングの技能等を身につけるなど、常に資質の向上を図る
- ★相談の際に、相談者自身が置かれている状況や問題点について整理できていない場合も多く、相談者の訴えを詳しく聞き取り適切な窓口へと誘導する
- ★区役所の人権相談窓口は相談者の自主的解決を支援することが原則であるので、相談員はさまざまな解決方法の長所・短所を示し相談者自身の気持ちに寄り添うことが必要である

（２） 相談内容をさまざまな角度から見た的確な支援

- ★ケースワーク会議（個別に支援策を検討する会議）等において、相談内容をさまざまな角度から検討し方向性を決定することにより、相談者が自ら問題を解決する方法を展望できるよう支援する
- ★「人権相談ネットワーク専門相談機関連絡会」のネットワークを活用した情報提供やケースワークなどの支援体制を構築する

（３） ネットワークの充実

- ★「人権相談ネットワーク人権施策推進連絡会」を活用して相談内容を集約分析し、情報を共有化するとともに、各施策へ反映する仕組みづくりを行う
- ★行政関係の専門相談機関での解決が困難な場合、人権擁護活動に取り組んでいるNPO等と連携し、支援・救済につなげていく方策を広げる

(4) 相談機能の効率化

- ★区役所の相談窓口間や専門相談機関との調整を行い、広範な人権侵害に迅速・柔軟に対応できるような人権啓発・人権相談の総合的な拠点施設を検討し、相談機能の効率化を図る

3

人権侵害に対する効果的な支援・救済

国、府、大阪弁護士会、専門相談機関、NPO等と連携して、さまざまな人権侵害に対し、効果的・効率的に支援・救済するよう仕組みをつくりまします。

(1) 民間機関との連携・協働

- ★専門機関や人権擁護活動に取り組んでいるNPO等から情報提供や施策提案を受けるなど連携を深め、協力して問題解決に努める
- ★人権にかかわる相談窓口において、問題解決の可能性を高め、救済へ導くため、大阪弁護士会と連携する

(2) 人権侵害の被害者等への支援

- ★虐待を受けた児童や虐待に至った保護者への支援、ドメスティック・バイオレンス(DV)等の被害者に対するプログラム等、児童虐待やDV等の被害者の自立や加害者への働きかけを進める

「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～」の

推進状況の評価について

「大阪市人権教育・啓発推進計画」では、次の目標値を設定しています。
 目標の項目は市政モニター等で実施される市民意識調査の調査項目の中から、取組みの進捗を反映されると思われるものとしており、目標値は、平成26（2014）年度時点として設定しています。

項 目	「大阪市人権教育・啓発推進計画」作成時 (平成14(2002)年度)	平成19 (2007)年度		目標値 (平成26 (2014)年度)
人権啓発リーフレットや冊子等 を読んだことのある人の割合 (市政モニター)	73.5%	61.4%	⇒	95.0%
個人情報保護条例を知っている 人の割合 (市政モニター)	20.1%	46.5%	⇒	50.0%
大阪府部落差別事象に係る調査 等の規制等に関する条例を知っ ている人の割合 (市政モニター)	21.0%	32.8%	⇒	50.0%
人権啓発推進員制度を知ってい る人の割合 (市政モニター)	21.2%	17.0%	⇒	50.0%
人権相談窓口を知っている人の 割合 (市政モニター)	19.2%	20.3%	⇒	50.0%

当面は、この目標値で取組みを進めていきますが、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」の道しるべとなる「人権が尊重されるまち」指標を作成し、本格実施に至った際には、その指標で「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～」も評価していきます。

資 料

言葉の考え方、内容、説明

※ 1 人権

- ・人が生まれながらにして持っている基本的な自由と権利であるとともに、すべての人が幸福な人生をおくるために欠かすことができないものであり、現在だけでなく将来にわたって保障されるべき権利
- ・いつでも、どこでも、誰でも、そして平等に保障されるべきものであり、日本国憲法において、基本的人権の尊重は、国民主権や恒久平和とともに、3大原則の一つとして大きく掲げられている
- ・安心して生きる権利、自分で自由に考え意見を言う権利、仕事を自ら選び働く権利、教育を受ける権利や裁判を受ける権利など、人が生まれながらに持っている基本的で具体的な権利の総称
- ・人はみな、すべての人の自由と権利を守り、住みやすい世の中を作るための義務を負い、自分の権利の濫用によって他の人の人権を損う権利はない

※ 2 人権行政

- ・日本国憲法はもとより、国際的人権基準に沿った人権の擁護と促進は大阪市の責務である
- ・「人権が尊重されるまち」に大阪市が近づいていると市民が実感できる、人権尊重のまちづくりを推進する責務がある
- ・人権行政とは、人権尊重のまちづくりのため、市政において日常業務はもちろんのこと、すべての政策・施策・事業の企画から実施にいたる全過程を通じて、すべての行政運営を人権尊重の視点から推進していくことである
- ・言い換えれば、すべての部局でそれぞれ定められた個別業務を遂行する際に、すべての人の人権を尊重する視点で業務を再確認し、人権の視点がすべての施策に反映される行政運営を推進することである

※ 3 人権が尊重されるまち

- ・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

※ 4 国際人権都市

- ・日本国憲法に基づき、国際的人権基準に沿って、人権の擁護と促進を図ることをめざす開かれた都市

※ 5 大阪市人権施策推進審議会

- ・人権尊重の社会づくりに関する事項について、市長の諮問に応じ調査審議する
- ・平成12（2000）年4月、大阪市人権尊重の社会づくり条例に基づき設置
- ・委員は、学識経験者その他15人（市民公募委員2人含む）

※ 6 今後の人権行政のあり方について（答申）

- ・平成18（2006）年12月1日、市長が大阪市人権施策推進審議会に「今後の人権行政のあり方について」諮問、審議を重ね、平成19（2007）年12月11日、答申されたもの

- ・人権行政の理念や課題を踏まえ、今後の人権行政の基本的な方向として、
 - ①人権尊重を基本とした行政運営・担い手づくり
 - ②透明性・公平性・公正性の確保
 - ③人権教育・啓発および人権相談・救済の推進
 - ④市民の参画と協働の推進
 - ⑤評価・検証による実態に即した施策への改善と計画的な人権行政の推進、を提起されている
- ・今後の取組みを「主体的に推進すべきもの」と「市民と協働して推進すべきもの」に分けて記述され、そのうえで、実態を把握し評価・検証するとともに改善する仕組みについて提示された
- ・さらに、推進体制と計画、スケジュールなどの枠組みについて示され、答申をもとに早急に推進計画の策定等に着手することを要請された

※ 7 計画の位置づけ

①「大阪市総合計画」との関係

- ・平成17（2005）年3月に市会で議決された「大阪市基本構想」では、
 - ◇大阪に集い、暮らし、活動する人びとが、互いに人権を尊重し、将来にわたる安心を感じ、自らの夢に挑戦できるまち
 - ◇平和な社会の確立や、地域環境問題の解決などが課題となるグローバル社会の中で、世界の都市とともに持続的に発展するまち
 そのような大阪にするために、めざすべき将来像を掲げている
- ・この「基本構想」を受け策定した「基本計画」とで構成される「大阪市総合計画」を着実に推進し、めざすべき将来像の実現に向けて必要となる人権尊重の視点や仕組みを具体化したものが、今回の計画である

②「大阪市人権尊重の社会づくり条例」、「大阪市人権行政基本方針」との関係

- ・平成12（2000）年4月に施行された「大阪市人権尊重の社会づくり条例」は、「大阪市人権行政基本方針」に基づき、人権尊重の社会づくりの推進について、本市および市民の責務を明らかにするとともに、本市の施策の推進に必要な事項を定め、もってすべての人の人権が尊重される社会の実現に寄与することを目的としている
- ・本計画は、「大阪市人権尊重の社会づくり条例」に基づき設置された「大阪市人権施策推進審議会」の要請により策定するものであり、「大阪市人権尊重の社会づくり条例」、「大阪市人権行政基本方針」を踏まえ、人権の視点がすべての施策に反映される行政運営を推進するためのものであり、条例の目的に適うものである

③「大阪市人権教育・啓発推進計画」を統合

- ・平成17(2005)年4月に策定された「大阪市人権教育・啓発推進計画」は、「大阪市人権教育のための国連10年行動計画」の取組みの成果や課題を踏まえ、「人権教育及び人権啓発の推進に関する法律」と「大阪市人権尊重の社会づくり条例」、「大阪市人権行政基本方針」に基づく本市の人権教育・啓発の基本計画として位置づけている
- ・社会状況の変化等に対応し、進捗状況等に応じて見直すとしていることから、本計画と統合し、人権行政の中で、人権教育・啓発を推進していく

④人権にかかわる計画との関係

- ・大阪市では、これまでから、「大阪市総合計画」、「大阪市人権尊重の社会づくり条例」、「大阪市人権行政基本方針」を踏まえ、一人ひとりの人権が尊重される社会を実現していくため人権にかかわるさまざまな施策を推進してきた
- ・施策の推進にあたっては、「大阪市地域福祉計画」、「大阪市生涯学習計画」、「大阪市雇用施策推進プラン」、「大阪市男女共同参画基本計画―大阪市男女きらめき計画―」、「大阪市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」、「大阪市次世代育成支援行動計画」、「大阪市障害者支援計画・重点施策実施計画」、「大阪市外国籍住民施策基本指針」、「大阪市野宿生活者（ホームレス）の自立の支援等に関する実施計画」、「大阪市ひとり親家庭等自立促進計画」、「すこやか大阪21」など、各分野の計画等と密接な連携を図ることが求められる
- ・すべての人の人権が尊重され、生涯を通じて自分らしく安心して暮らせる地域社会の実現という共通目標をめざし、さまざまな人権課題に対する個々の施策ごとの取組みを積極的に推進するとともに、横断的な視点に立って人権課題の解決に向けた行政運営を推進しなければならない
- ・本計画は、人権にかかわる他の計画と連携し、人権行政を推進するために必要な仕組みを再構築する計画である

※8 「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～」

- ・「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」における「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～」は、「大阪市人権教育・啓発推進計画」を、「今後の人権行政のあり方について（答申）」や社会状況の変化を踏まえ、加筆・修正し、わかりやすく表現した
- ・また、「大阪市人権教育・啓発推進計画」の内容で、「大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～」の中に盛り込まれている項目について整理した
- ・今後は、「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～」に基づき、取組みを進める
- ・人権教育・啓発の基本的な考え方は「大阪市人権教育・啓発推進計画」を踏襲している

①人権尊重

市民一人ひとりが、「権利を行使すること」は、同時に「社会的責任を負う」ということを認識し、個人の人権を享受するとともにすべての人びとの人権を認め、尊重しあうことである

②人権教育・啓発のめざすもの

差別意識の解消を図ることや、市民が身近な人権問題に気づき、家庭や地域社会、職場など、生活の場からの解決に向けて、知識、スキル（技能）、態度を身につけていくための環境を整備し、そのことを通じて人権が尊重されるまちづくり、社会づくりにつなげていくことである

※9 人権相談窓口

- ・市民が気軽に相談できる窓口である区役所に平成14（2002）年9月に開設した
- ・窓口では、人権にかかわるさまざまな相談に対して、適切なアドバイスと情報提供を行い、相談内容に応じては、他の専門機関へ紹介、連絡をおこなうなどの方法で問題解決の支援をおこなっている

平成21（2009）年2月

大阪市市民局人権室

〒530－8201 大阪市北区中之島1－3－20
電話（06）6208－7618 ファックス（06）6202－7076