

「人権の視点！100！」実行プログラムの取組み（区役所）

大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～に基づき、各所属において毎年度、「人権の視点！100！」に基づく実行プログラムを策定・実施し、人権尊重の観点から、日常業務の改善・見直しに取組んでいます。
本表は、令和7年度のプログラム名称、取組み実績、6つの観点のうち強化できた項目及び評価できる点、また令和8年度のプログラム名称、取組み目標及び6つの観点のうち強化が期待される項目について各所属が評価・策定した内容の概略です。

「人権の視点！100！」 6つの観点	【伝える(情報公開・広報)】 【聴く・知る(広聴)】 【備える(環境整備)】	わかりやすく、情報の得にくい市民にも届くように、正確に・適切に、情報をガラス張りに 幅広い市民から意見・批判・提案を聴く、さまざまな機会や場をとらえる、現状を把握する、市民の思いを市政に活かす ソフト・ハードともにだれもが参加しやすい環境づくり	【支える(行政サービス)】 【つながる(協働)】 【務める(事業者としての責任)】	サービスを利用しやすくする 市民と市民がつながる、市民と行政がつながる 本市が事業者として人権にかかわり責任を果たす
-----------------------	--	--	---	--

令和7年度評価内容												令和8年度策定内容											
区役所	プログラムの名称	取組み実績	実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目（観点）					「人権の視点」から評価できるところ	プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目（観点）												
			伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる				務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める						
1	北区役所	すべての人が利用しやすい区役所づくり	研修を通じ、市民との信頼関係を構築していくために必要な接遇の心構えや基本姿勢を学ぶことにより、職員の人権意識と接遇力の向上を図る事ができた。	○		○			研修後、市民対応の際にすぐに実践できる内容であり、市民満足度の向上に繋がる良い取り組みであると考ええる。	すべての人が利用しやすい区役所づくり	接遇・人権研修：令和7年7～9月頃に全職員に実施 管理職ヒアリング・対策検討（1回） 机上研修（約8回） 実地指導研修（約5回）	○		○									
2	都島区役所	ユニバーサルサービスの観点を取り入れた区民サービスの向上	ユニバーサルサービスの観点を取り入れた接遇研修を全職員に実施し、視覚障がいや、聴覚障がい者等、障がいの種類に応じた対応方法を研修に取り入れたことで、ユニバーサルサービスの必要性を認識することができた。					○	来庁者ごとに説明の仕方や対応方法を変えることが、来庁者の理解満足度の向上につながることを全職員が認識した。	ユニバーサルサービスの観点を取り入れた区民サービスの向上	ユニバーサルサービスの観点を取り入れた区民サービスを提供する。 接遇研修対象者：全職員（会計年度職員含む）					○							
3	福島区役所	すべての人にやさしいお客様サービスの向上	人権の意識を取り入れた各種研修を全職員を対象（希望者）に実施した。	○	○	○	○		職員が自発的に「すべての人にやさしい」窓口づくりの取り組みを行うようになり、意識向上が図れていると考えられる。	人権に関心を持ってもらうための啓発の実施	年度内に3回以上の取組を実施する。	○	○										
4	此花区役所	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点づくり	ア）人権尊重の視点に立った、丁寧かつ親切な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組 ・接遇研修の実施（年2回） ・接遇向上委員会の毎月開催 イ）すべての区民が快適に利用することができる区役所づくりに向けた取組 ・緊急時に多様性に応じた避難誘導が行えるよう避難訓練を実施した。（R8.3） ・多目的トイレに大人用オムツ替えベッド導入した。（R8.2） ・その他、接遇向上に向けて、階段の案内表示変更、呼出ベルやポスター位置変更、庁舎内着席カウンターへの杖ホルダー設置、1階窓口スペースへのキッズコーナー設置した。（R7.11）					○	定期的な接遇やコミュニケーションを実施することで、自分ごととして捉え、実行することができた。また、避難訓練を実施し、災害時には、職員・来庁者をスムーズに誘導できる体制を作ることができた。	「～すべての人が笑顔になるまちに～」に向けた拠点づくり	ア）人権尊重の視点に立った、丁寧かつ親切な接遇や多様性を理解した対応に向けた取組 ・接遇研修の実施（年1回以上） ・接遇向上委員会の毎月開催 イ）すべての区民が快適に利用することができる区役所づくりに向けた取組 ・緊急時に多様性に応じた避難誘導が行えるよう避難訓練を実施する。 ・多目的トイレに大人用オムツ替えベッドの導入を検討する。				○	○	○						
5	中央区役所	誰もが生活しやすい多文化共生の環境づくり	・中央区ホームページのトップ画面の「やさしい日本語生活ガイド」を改修し、改修後のページである「日本の生活ガイド」を随時更新している。 ・外国につながる児童生徒サポーター配置数29人、延べ活動時間2,184時間。外国につながる子どもの保護者等の相談件数175件、懇談会等でのサポート88件。「外国につながる若者のつどい」参加者数12名。「おとなの日本語教室」のべ参加者数117人。	○	○	○	○	○	「やさしい日本語生活ガイド」や「日本語生活ガイド」を適宜見直すことにより、情報の最新化が図られたことは、外国人住民の多い当区では非常に効果的であり、ホームページの閲覧数も増加したことも評価できる。 また、三者間通話（トリオフォン）だけでなく、情報端末による多言語翻訳を活用することによって、適時的確な窓口案内ができるようになったことも評価できる。 今後も情報のアップデートや情報端末の活用に取り組んでいく必要がある。	誰もが生活しやすい多文化共生の環境づくり	多文化共生に向けた環境づくりとして、やさしい日本語、多言語による生活関連情報の提供・発信を行うとともに、学校園に通っている外国につながる子どもやその保護者等に対する支援を充実する。	○	○	○	○	○							
6	西区役所	窓口サービス向上の取組	・課長級以下の職員への窓口等応対力向上研修を実施した。 ・窓口カウンターの木質化や庁舎案内表示の追加・デザイン変更等により、区役所の庁舎を誰もが利用しやすい環境となるよう整備を進めた。					○	窓口カウンターの木質化や庁舎案内表示の追加等を行うことにより、目的の窓口に辿り着きやすくなる等、環境整備に努め、誰もが利用しやすい区役所となった。また、窓口等応対力向上研修を実施し、職員の接遇力が向上することで、市民が行政サービスを利用しやすい環境づくりに努め、職員自身が市民の立場に立ったサービスの提供ができるようになったと考える。	職員の市民応対力及び人権意識向上に向けた取組	・課長級以下の全職員への窓口等応対力向上研修及び全職員対象の人権研修を実施する。 ・人権行政推進委員会や課長会、庶務担当係長会等の場で人権に関する情報共有を行い、全職員への情報の周知徹底を行う。					○							
7	港区役所	すべての区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	・研修や人権展を通じ、職員の人権意識と接遇力の向上を図ることができた。 ・庁舎内の案内表示やレイアウトを点検し、来庁される区民がわかりやすく迷わずに目的の窓口に行けるようにするとともに、職員が働きやすい環境を整えた。	○	○	○	○		・年度当初に計画した行動目標を実行することにより、「伝える」「聴く・知る」「備える」「支える」の強化を図った。 ・職員の意識改善や接遇力の向上が来庁者の満足度に繋がっている。	すべての区民が利用しやすく、職員が働きやすい区役所づくり	・職員を対象とした接遇研修（新規採用者、転入者向け接遇研修（やさしい日本語研修含む）、実際の窓口等での接遇指導）の実施や人権展に参加する。 ・庁舎内の案内表示やレイアウトを点検し、来庁される区民がわかりやすく迷わずに目的の窓口に行き、相談など利用しやすくとともに、職員が働きやすい環境を整える。	○	○	○	○								

令和7年度評価内容										令和8年度策定内容									
区役所	プログラムの名称	取組み実績	実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目（観点）					「人権の視点」から評価できること	プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目（観点）								
			伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる				務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める		
8	大正区役所	人権啓発の促進と人権の視点をふまえた区政運営	①9月～10月にかけて接遇研修を実施。 また、11月に研修の総括として、管理職へ具体的な職場の課題や今後の接遇指導のポイント、改善策の助言や指導等を行った。 ②12月に人権展特設HPを用いて人権啓発を行った。また、2月に所属別人権問題研修を実施。 ③2階の窓口およびトイレの改修については予定通り実施。	○		○	○		定期的に研修などを行うことで、職員の人権意識の改善や接遇力を見直す機会となり、人権意識や接遇力の向上に繋がる取り組みであると考える。	人権啓発の促進と人権の視点をふまえた区政運営	①接遇研修 ・机上研修及び実地研修 ・実地研修をふまえた現場モニタリング ・管理職への個別報告及び指導 ②人権研修 ・全職員に対し人権問題研修を実施 ・人権展への参加・特設HPの閲覧 ③庁舎の環境改善 ・トイレ改修 ・案内表示等、表示物の充実	○			○	○			
9	天王寺区役所	「天王寺まごころ宣言」に基づいた相手の立場になって考え、まごころを込めた丁寧な対応の実施	「笑顔で〇隊」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践しているかについて、接遇研修実施後に行ったCS推進振り返り自己チェックシートのアンケートの各項目において「できている」の割合が60%以上と目標値を上回る結果となった。	○	○		○	○	相手の立場に立って考えるやさしさと思いやりを基本に、人権の視点も踏まえた取組として接遇を徹底し信頼と安心感を持っていただくことにより、年齢・障がいの有無に関わらず、すべての区民に対して、わかりやすく情報を伝える(伝える)、意見を聴き現状を把握し(聴く・知る)、利用しやすいサービスを提供し(支える)、行政としての責任を果たす(務める)ことができると考える。	「天王寺まごころ宣言」に基づいた相手の立場になって考え、まごころを込めた丁寧な対応の実施	「笑顔で〇隊」(接遇マニュアル)の内容を理解し実践しているかについて、接遇研修実施後に行われるCS推進振り返り自己チェックシートのアンケートの各項目において「できている」または「概ねできている」の割合が90%以上	○	○		○	○			
10	浪速区役所	人権尊重に配慮した職員の接遇スキルの向上	当該内容を直接問う設問は設定していないものの、「来庁者の視点」および職員の「気づき」の感度向上を中核に据えて講義を実施したことから目標に向けた取組は実施できており、研修内容について「理解できた」と回答した者の割合は91%であった。			○	○	○	人権尊重の視点から、接遇力の向上と職員の「気づき」の感度の向上、来庁者の視点に立った環境整備を一体で進めた点が評価できる。	フィールドワーク研修での気づきを促すための知識の醸成	研修後のアンケートにおいて「人権に関する基礎知識を理解し、日々の業務へ繋げることの重要性に気づいた」を80%以上にする。		○			○			
11	西淀川区役所	区役所利用満足度向上プログラム	・おもてなし(接遇力向上)PTの実施により職員自らが接遇について再確認し、接遇スキルのレベルアップを図った。 ・市民が求めていることを正確に理解したうえで納得いただける対応ができるよう対応力研修及びやさしい日本語研修を実施した。 ・人権研修により職員の人権意識の向上と接遇力の向上を図った。 ・各窓口に耳マーク、筆談用ホワイトボード、杖ホルダーを設置し、障がいや国籍、年齢等に関わらず快適に利用できるよう窓口環境を改善した。	○		○	○	○	全課からPTメンバーを選任して意見交換をしたことで、部署ごとで異なる来庁者の特性及び配慮事項を共有できた。	区役所利用満足度向上プログラム	・来庁者の視点に立った行政運営の必要性を再確認することにより、より質が良く区民満足度の高い窓口サービスと区役所環境の提供を実現する。 ・多様な障がいの特性、障がいのある方が困っていることや障がいのある方への必要な配慮、さらには認知症に関する正しい知識、理解、対応を学ぶことで、職員の人権意識の向上と接遇力の向上を図る。 ・接遇力向上PTによる庁舎環境改善		○	○	○	○			
12	淀川区役所	「つなぐ・ひろがる・支えあう よどがわの実現」をめざして	人権週間に合わせ区広報誌12月号にて、弁護士による人権啓発コラムを掲載。時代とともに変化しているスマホを持つ子どもに大人が果たす役割などについて、広く区民に発信した。また、「人権啓発映画上映会」を実施し、参加者に対し、映画を通して人権を考えるきっかけづくりを行った。	○	○		○	○	淀川区は、人権尊重を区政運営の基盤に据え、男女や世代の違いによる不利益を生まない公平な行政を重視していることから、区民の声を施策に反映する仕組みづくりに加え、DV・虐待等の防止や相談体制の整備、必要な配慮を含む利用しやすい環境づくりを進め、誰もが安心して暮らせる地域づくりに取り組んでいる。	「心豊かに安心して暮らせるまち淀川」をめざして	「いのちの大切さを伝える」をテーマに人権啓発を広く区民(職員)に発信する。	○			○	○			
13	東淀川区役所	すべての人にやさしい窓口サービスの向上	・9月に実施した接遇マナーアップ研修において、受講対象者(転入者・新規採用者)の受講率100%を達成した。 ・「区役所来庁者等サービス格付け事業」で☆2つ以上の評価を取得した		○	○	○	○	接遇マナーアップ研修や窓口設備点検を通じて、人権に対する視点における“気づき”をもたらすことで、職員自らよりよい市民対応や庁舎整備を心がけることができる職場作りを実践できたこと。	すべての人にやさしい窓口サービスの向上	・転入者・新規採用者向け接遇マナーアップ研修の受講率100%を目指す。 ・「区役所来庁者等に対する窓口サービスの格付け」で☆2つ以上の評価取得を目指す。	○	○	○	○	○			
14	東成区役所	カスタマーハラスメントに対する相談・報告等の体制整備の構築	カスタマーハラスメントから職員を守るとともに行政サービスを適切に提供することを目的とし、会議、庁内メール等を利用した各職員への周知や想定される事例の共有を行って			○		○	管理監督者へのカスタマーハラスメントに対する制度及びその取扱いについての周知や係長級職員に対する実務レベルでの制度の周知及びその取り扱いの共有を行うことで、カスタマーハラスメントに対する相談・報告等の体制整備の構築ができた。	差別のない風通しのよい職場環境づくり	人権に関する職員の理解度を確認する機会を設ける等、人権意識の定着を目的とした研修を実施することにより、職員一人ひとりの人権意識の定着を図る。				○				
15	生野区役所	「やさしい日本語」からつながろう	・新規採用者を対象とした接遇研修の実施(全1回) ・窓口等での課題ヒアリング、実地接遇研修、管理監督者ヒアリング、庁内表示、掲示物等に対する指導(全6回) ※上記についてはユニバーサルサービスに係る専門知識をもつ事業者の協力を得て実施した。 ・生野区役所保健福祉課職員、福祉局障がい者施策部障がい福祉課職員、生野区キャラバンメイト連絡会による講座	○	○	○	○		接遇研修を通じて、普段から職員一人ひとりが障がいのある方や外国籍の方への合理的配慮等を含むユニバーサルサービスをはじめ「やさしい日本語」を心がけ、市民対応・庁内表示等に取り組んでいる。	人にやさしい区役所をめざす	・職員を対象とした接遇研修の実施(全4回程度) ・実際の窓口等に立ち入っての接遇指導、掲示物等の確認(全5回程度) ※上記についてはユニバーサルサービスに係る専門知識をもつ事業者の協力を得て実施する。	○	○	○	○				
16	旭区役所	誰もが安心して利用できる区役所づくり	・研修等を通じ職員の接遇力や人権意識の向上を図った。 ・来庁者の方が、安心してスムーズに区役所での用件を終えていただけるようにするとともに、職員にとっても働きやすい環境整備を行った。	○	○	○	○		相手の立場や状況に寄り添い、考えて行動できるような接遇力と人権意識の向上を図ることができたと考える。	誰もが安心して利用できる区役所づくり	・研修等を通じ職員の接遇力や人権意識の向上を図る。 ・来庁者の方が、安心してスムーズに区役所での用件を終えていただけるよう環境整備を行う。	○	○	○	○				

令和7年度評価内容										令和8年度策定内容									
区役所	プログラムの名称	取組み実績	実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目（観点）					「人権の視点」から評価できるところ	プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目（観点）								
			伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる				務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める		
17	城東区役所	一歩進んだ区役所づくり	研修により来庁されるすべての方が気持ちよく区役所を利用いただけるよう、高齢者や障がい者の方への対応スキルを向上 ・接遇研修の受講率80%以上			○	○	○	令和7年度において、区役所業務の格付けの「来庁者等に対する窓口サービス」の格付け結果が、★★（2つ星）（民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル）であった。来庁者へ民間レベルを超える丁寧な対応をすることができていると思われる	一歩進んだ区役所づくり	研修により来庁されるすべての方が気持ちよく区役所を利用いただけるよう、高齢者や障がい者の方への対応スキルを向上 ・接遇研修の受講率80%以上		○	○	○				
18	鶴見区役所	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	①全職員を対象に接遇研修及び実地指導を実施。 ②所属別人権問題研修を実施。 ③ツールの改良と周知を実施。 ④窓口サービスのユニバーサル化のための翻訳機器等の活用と庁舎案内表記のチェックを実施した。				○	○	人権に配慮した接遇研修の実施により、職員の接遇力や人権意識の向上につながった。	すべての人にやさしい窓口サービス力の強化	① 接遇研修の実施（転入者、新規採用者2回／全体5回） ② 人権問題研修の実施（年度内1回、全職員受講） ③ 担当窓口を確認できるツールの改良を行い全職員に周知する。 ④庁舎案内の充実を図る（障がいのある来庁者に配慮した窓口案内）			○	○	○			
19	阿倍野区役所	名札のひらがな表記への変更	全職員の名札をひらがなのみの表記に変更					○	外国籍住民や子どもなど幅広い層の来庁者が職員の名前を読みやすくなったと思う意見が多かった点は、人権尊重の観点から評価できる。	人権は「特別な配慮」ではない！～人権の学びの継続～	人権に対する理解を今より深める					○			
20	住之江区役所	窓口対応力向上及び庁舎内環境整備	外部講師による接遇研修を実施し、接遇課題に対して助言、指導をいただいた。また、庁舎内の見回りにより、掲示物や備品等の課題、改善点の助言、指導をいただいた。			○	○	○	研修を実施することで、職員のスキルアップして、接遇力の向上につなげることができた。 また、庁舎内整備についても、指摘された事項に対応することで庁舎の快適性につながった。	窓口対応力の向上及び庁舎内環境整備	・障がい者や高齢者等をはじめとする方々の状況等を知ることにより、さまざまな区民の目線に立ち、業務を行える職員を育成する。 ・誰にでもわかりやすく、使いやすい庁舎となるよう、庁舎内の案内掲示等を整備する。		○	○	○				
21	住吉区役所	相手の立場に立った想像力を養おう！！	・「区役所来庁者サービスの格付け結果」において、目標としていた☆2つの結果となった。また、評価点については、昨年度から上昇し4.0点であった。			○	○	○	「相手の立場に立った想像力を養おう！」というプログラム名称の下、すべての人に分かりやすく伝えるため、「やさしい日本語研修」を実施し、職員個人の力を高めることができた。また、人権研修（フィールドワーク）を実施することができ、人権問題を学ぶことができた。	相手の立場に立った想像力を養おう！	・「区役所来庁者サービスの格付け結果」の☆2つ以上の獲得を維持し、評価点の上昇を目指す。		○	○	○				
22	東住吉区役所	おもてなしプロジェクト	「来庁者等に対する窓口サービスの格付け結果」における「区役所の評価点」について、「☆☆」「評価点3.8点」を獲得した。			○		○	今年度も、来庁者が不安なく手続できる環境づくりに継続して取り組んだ。案内体制の充実や待ち時間の見える化等により、誰もが利用しやすい庁舎運営に努めた。	おもてなしプロジェクト	ハラスメントに関する研修を年1回以上実施する。		○		○	○			
23	平野区役所	笑顔が輝くまち ひらの	今年度においては研修のテーマの一つに「やさしい日本語」による接遇を取り入れることにより、すべての人の立場に立って物事を考え、より質の高いサービスの提供を実現できるよう務めた。					○	各窓口に来庁される様々な背景を持つ方々、社会的弱者の方々を含めた方の人権に対する意識の向上に繋がり、それが業務に取り組む姿勢にも繋がっている。	笑顔が輝くまち ひらの	・すべての人の立場に立って物事を考え、より質が高いサービスの提供を実現するための研修を実施する。 ・報告フローを周知することで、誰でも迷わず報告できる状態にする。		○	○	○	○			
24	西成区役所	誰もが利用しやすく、快適と感じてもらえる区役所づくり	「やさしいにほんご」に関する研修を係長級以下対象に実施し、所属内全職員に共有することで職員の知識及び理解を深め、人権意識向上を図った。			○		○	全市的な取り組みでもある「やさしいにほんご」に関することであり、継続的に取り組むべき課題と評価する。	誰もが利用しやすく、快適と感じてもらえる区役所づくり	「やさしいにほんご」に関する研修を係長級以下対象に年1回実施し、職員の知識及び理解を深め、人権意識向上を図る。		○		○	○			

「人権の視点！100！」実行プログラムの取組み（局・室）

大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～に基づき、各所属において毎年度、「人権の視点！100！」に基づく実行プログラムを策定・実施し、

人権尊重の観点から、日常業務の改善・見直しに取組んでいます。

本表は、令和7年度のプログラム名称、取組み実績、6つの観点のうち強化できた項目及び評価できる点、また令和8年度のプログラム名称、取組み目標及び6つの観点のうち強化が期待される項目について各所属が評価・策定した内容の概略です。

「人権の視点！100！」 6つの観点	【伝える(情報公開・広報)】 わかりやすく、情報の得にくい市民にも届くように、正確に・適切に、情報をガラス張り・【聴く・知る(広聴)】 幅広い市民から意見・批判・提案を聴く、さまざまな機会や場をとらえる、現状を把握する、市民の思いを市政に活かす【備える(環境整備)】 ソフト・ハードともにだれもが参加しやすい環境づくり		【支える(行政サービス)】 サービスを利用しやすくなる【つながる(協働)】 市民と市民がつながる、市民と行政がつながる【務める(事業者としての責任)】 本市が事業者として人権にかかわり責任を果たす	

	令和7年度評価内容						令和8年度策定内容					
	局・室	プログラムの名称	取組み実績	実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目(観点)	「人権の視点」から評価できるところ		プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目(観点)			
				伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める			
1	副首都推進局	職員の人権尊重の意識向上と人権問題への対応体制の確認・維持	・当局のSNSアカウント発信による人権侵害事象0件 ・アンケートにおいて、「よく理解できた」又は「ある程度理解できた」と回答した職員の割合が100%を達成。 ・業務チェックで、全ての担当から「人権侵害事象が発生していない」、「差別事象が発生した際の対応ができています」との回答を得た。	○	○			○	・職員の人権尊重の意識向上と人権問題への対応体制の確認ができた。 ・日常業務を改善・見直しする取組ができた。	○	○	○
2	市政改革室	安心して働くことができる職場環境づくりの理解促進	周知・啓発についてのアンケートを実施し、多種多様な働き方や健全な職場づくりに対する理解が「深まった」又は「やや深まった」とする割合が100%となり目標を達成した。					○	多種多様な働き方や健全な職場づくりを通して、「人権尊重の視点」から職員の人権意識の向上を図ることができた。			○
3	デジタル統括室	人権の視点によるデジタル活用	ワークやアンケートを通じて、人権課題を人権の視点とデジタル活用との両面から考え、検討内容を室内で共有した。	○			○		身近でありながら、普段、意識が薄れがちな子どもの人権について、焦点を当てることで、人権の意識向上に繋げることができた。			
4	総務局	身近な人権課題について考え、行動できるようにレベルアップを図ろう！	研修資料を作成し、人権課題について具体的に現状や留意すべきポイント等を紹介した。 また、過去に紹介した内容をチームサイトへ蓄積し、全職員へ周知した。		○				人権課題について「背景も含めて、他者に説明することができる」と回答した職員の割合を前年度と比較して15%アップという数値目標を達成していることから、策定時に設定した「聴く・知る」「支える」の項目の強化に繋がったと考える。			
5	都市交通局	まずはお声かけからはじめませんか？もう一度学ぶ交通・心のバリアフリー	(1)情報発信(4回実施) 1回目 7月7日 2回目 10月9日 3回目 12月9日 4回目 2月27日 (2)グループワーク(2回実施) 1回目テーマ(8月20日) 遠隔案内システムの導入 2回目テーマ(8月21日) 不完全なバリアフリー			○			バリアフリーに関する情報発信により、交通に関する人権課題についての知識の深化を図り、グループワークにおいて交通弱者の立場に立って議論することにより、業務や日常生活の中で起こる様々な人権課題に対する意識の向上に繋がった。	もう一度基礎から学ぶ人権問題		
6	政策企画室	身近な人権課題について考えよう	意識啓発資料の発行、各部の日常業務における改善取組及びそのフィードバックを実施し、取組についてのアンケートを実施 実績:理解度の把握に着目したアンケートの質問に対して、「理解できた」と回答した職員が85%となり、「まあまあ理解できた」も含めると、95%以上の職員が理解できたと回答した。	○	○	○	○		各部持ち回りで資料を作成し、各人権課題について、担当部署の業務と関連させながら調べ、発信することで、行政として知っておくべき情報をより身近なものとして伝えることができた。さらに、日常業務における改善の取組について各担当での検討および他担当の事例共有によるさらなる検討の機会を設けたことで人権意識の醸成につながった。	身近な人権課題について考えよう	○	○
7	危機管理室	危機管理室ホームページでの適切な情報発信及び情報管理	①大阪市ウェブアクセシビリティガイドラインを遵守し、新規コンテンツ掲載時に問題のある警告エラーについて全件確認を実施 ②30日以内に公開が終了するコンテンツについて毎月全件確認を実施	○					ウェブアクセシビリティへの対応やコンテンツの適切な管理の必要性について、室全体として共通認識を持つことに繋がった。	危機管理室ホームページでの適切な情報発信及び情報管理	○	
8	経済戦略局	LGBTなどの性的少数者に配慮した具体的な取組みの実践	当局実施の事業やイベント等における利用者からの申込やアンケートなどにおいて、不要な性別記載欄の削除及び表記の見直しを行うと共に、本取組以外に可能な取組の検討・実施に努めた。 結果:全体的に概ね目標どおりとなり改善が見られる。		○			○	申込やアンケートにおける不要な性別欄の削除等の継続的な取組に加え、大阪マラソンや市民利用施設においてだれでも更衣室や多目的トイレの設置など、取組みの進化が見られる。	LGBTなどの性的少数者に配慮した具体的な取組みの実践		○
10	万博推進局	多文化共生を考えよう	多文化共生にかかる職員向け研修(e-ラーニング)を1回実施。 研修に合わせて多文化共生に関連する啓発資料の情報共有を実施。		○	○			万博閉幕後に実施したことで、会期中の会場内外での国際交流等の経験を踏まえて研修内容を学べたため、より人権尊重の視点を持つことができた。	令和7年度末で組織廃止		
12	市民局	人権の視点を意識した行政運営のための取組み	障がいのある方への対応については、職員個別の善意による配慮ではなく、行政として合理的配慮を提供する責務があることを、研修を通じて理解を深めた。今後は、日々の業務において、さまざまな人権課題を常に意識し、行政職員として信頼される行動を取れることが期待できる。	○	○		○	○	高野山での「部落解放・人権夏期講座」では、障がい者当事者の話を受講することができ、非常に深い内容を学ぶ機会となった。障がい者差別解消・あいサポート研修の受講において、自らの業務・日常生活と深く関連するテーマのグループワークの実施により、人権に関する知識の習得や、自身の業務・日常生活を人権の視点で捉える機会を増やすことができた。	人権の視点を意識した行政運営のための取組み		○
13	財政局	財政局人権啓発	アンケートにて、「今回の研修の受講前後で、行動の変容につながるなど意識に変化はありましたか？」の質問に「あった」と回答した割合が77% ※「なかった」と回答したもののうち、「受講前から人権意識を高く持っているため」と回答したものを含めると98%				○		研修の受講前後で、行動の変容につながるなど意識に変化はあったかの問いに「あった」、「受講前から人権意識を高く持っている」と回答した職員の割合が98%」となっており、職員一人ひとりの人権尊重の再認識に繋がった。	職員用名札の作成及び着用	○	

令和7年度評価内容										令和8年度策定内容												
局・室	プログラムの名称	取組み実績	実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目（観点）					「人権の視点」から評価できるところ	プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目（観点）											
			伝える	聴く・知る	備える	支える	つなげる				務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つなげる	務める					
14	契約管財局	職員の人権意識の向上	・研修の受講率が100%だった。 ・研修後のアンケートで「理解できた」「やや理解できた」と回答する職員の割合が100%であった。					○	多文化共生とやさしい日本語研修を実施することにより、局職員の言葉に対する意識強化と理解の促進を図ることができた。	ハラスメントの防止～すべての職員が働きやすい職場へ～	・ハラスメント防止研修の実施 ・研修後にアンケートを実施し、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上を目指す。									○		
16	計画調整局	計画調整局人権啓発研修	当初2か年計画であったものを、1か年で局職員全体に対し実施。研修内容についても、同和問題を加え2つのテーマで実施。					○	まちづくりにかかわる各々の業務において、常に多様な立場や状況に配慮するという点で、「人権尊重の視点」を意識し、強化することができた。	計画調整局人権啓発研修	プログラム実施後、一人一人が人権意識をもって局業務を遂行できる。					○						
17	福祉局	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫	・各課においてホームページや広報印刷物等の各種媒体の作成に際して、多様な受け手の立場に配慮し、役所言葉や難解な表現を差し控え、やさしい日本語を使用するなど、わかりやすい表現にしている。 ・高齢者や障がいのある方等に対し、偏見につながる表現がないかを確認している。					○	各種媒体等の提供物について「分かりやすい」ものになっているかという視点を意識した結果として、前年度に引き続き「苦情件数0件」を維持できているものと評価できる。	市民理解を得るために「伝える」表現の工夫	市民に対する各種媒体を用いた情報提供について、サービスの目的や内容をより正確にかつ適切に伝えることで、誰もが同様に情報を受け取り、理解し、納得できるよう、より効果的なものとするための改善を図っていく。 ●HPコンテンツ更新時（R8.5.1～）に改めて確認を行う。 ●広報物（毎年作成している既存の広報物等）広く情報を受け取ることができる環境が整っているか、確認を実施し、来年度以降の広報物作成に反映させる。					○						
18	健康局	個人情報保護の徹底及び強化	プリンター残置帳票の削減には繋がったが、事務処理誤りの件数については昨年度と同数となっている。					○	個人情報保護に関する協力依頼や個人情報の強化月間を通して、重要管理ポイントの遵守徹底やセキュリティ印刷の実施などの意識向上がみられた点	個人情報保護の徹底及び強化	・職員の個人情報の取扱いに対する注意喚起による意識向上 ・令和7年度に比べ、個人情報にかかる事務処理誤りの削減									○		
19	こども青少年局	個人の人権を守るためのハラスメントの防止及び働きやすい職場づくり	・ハラスメント防止研修の実施 ・研修後アンケートの実施						○	個々の人権を守るため、ハラスメントの理解の必要性について、周知することができた。	個人の人権を守るためのハラスメントの防止及び働きやすい職場づくり	・ハラスメント防止研修の実施									○	
30		こども青少年局独自の名札作成	・顔写真がなく、姓のみが記載されている名札の作成 ・誰もが読み取りやすいように見やすさを意識したフォントサイズにし、やさしい日本語を使用					○	○	今回の取組みにより、誰もが読み取りやすく、個人情報保護についてより配慮された名札が作成できた。												
20	環境局	同和問題・ハラスメントについて学び、人権意識を高めよう！	・同和問題【項目：部落差別の現状と取組について理解できた】（令和6年度）1：70.2%、2：28.1%、4：1.8%（令和7年度）1：64.4%、2：35.6%【1:理解できた、2:やや理解できた、3:あまり理解できなかった、4:理解できなかった】 ・ハラスメント防止【項目：パワーハラスメントの現状や類型について、理解できましたか。】（令和6年度）1：80.2%、2：19.3%、3：0.4%、4：0.1%（令和7年度）1：78.8%、2：20.9%、3：0.3%【1:理解できた、2:やや理解できた、3:あまり理解できなかった、4:理解できなかった】						○	・外部講師によるグループ形式の同和問題研修において、人権尊重の大切さや差別に遭遇した時の対応を学ぶことで、意識の醸成ができた。また、昨年度は行政職員等を対象に実施したが、今年度は新任業務主任者を対象に加えたことで、技能職員に対しても深く学ぶ機会を作り、意識の向上に繋げることができた。	同和問題・ハラスメントについて学び、人権意識を高めよう！	・人権問題研修（同和問題・ハラスメント防止）の理解度100%をめざす。									○	
21	都市整備局	様々な人権に配慮した接遇力の向上	・受講率：100% ・研修終了後のアンケートにて「理解が深まった（「どちらかといえばそう思う」を含む）」と回答する職員の割合が98.5%であった。						○	○	○	相手の立場に立ち、「考動」することの大切さを学ぶ	局人権問題研修の受講率100%を維持する。研修終了後のアンケートで、「理解が深まった」と回答する職員の割合90%以上をめざす。							○	○	
22	建設局	様々な人権問題について知り、行政サービスの向上につなげよう。	市民局が作成している資料等を活用しながら、職員課で資料を作成し、eラーニングシステムにて研修を実施した。内容には、最近問題となっているインターネット上の人権侵害、ホームレスの人権侵害、カスハラといった人権課題についても取り上げ、内容を更新した。							○	人権問題に対する基礎的な知識や理解を確認し、時勢に応じた注目すべき人権問題について理解を深めることができた。	様々な人権問題について知り、行政サービスの向上につなげよう。	様々な人権問題について知識や理解を深め、人権に対する意識向上を図るため、建設局内職員を対象とした研修を実施する。							○		
23	大阪港湾局	令和7年度 大阪港湾局 人権問題職員研修	3月27日時点でのアンケート集計では、「部落問題の基本的理解」について、76%が「理解が深まった」と回答している。また、「どちらかといえば理解が深まった」についても含めてカウントすると99%の理解が深まっている。					○	○	当局においては、差別発言事象を二度と起こさないようにするために、職員一人一人が当事者意識を持ち、人権問題を理解する必要がある。その中で、本年はリーダーシップを取り、部下職員へ指導を行う立場である課長・課長代理級職員に研修を行ったうえで、各課長・課長代理が講師となり、各課での意見交換などグループワークを積極的に取り入れ、全職員が理解を深めることができる形式を採用した。結果として、各課職員としては、より身近な存在である、課長・課長代理から講義を受け、さらに意見交換を実施のうえフィードバックをすることにより、自分とは関係ないという意識をなくし、自分も当事者であるという意識が全職員に広まった。	令和8年度 大阪港湾局 人権問題職員研修	研修実施後のアンケートにおいて、人権（同和問題）に対する理解度の質問に対し、受講者の全員が「高まった」との回答になることを目指す。					○			○		
24	会計室	市民目線による適正な会計事務	・財務会計システムのデータを利用した公金支出情報の公表（計12回：月1回） ・個人情報取扱事務の定期点検（年1回） ・個人情報保護責任者等研修（令和8年1月～令和8年2月：課長級・課長代理級全職員対象） ・個人情報の適正な取扱いに関する研修（令和8年2月～令和8年3月：係長級以下全職員対象）					○		○	個人情報は人権尊重の観点からも適正管理する必要があることから、今回の取り組みは人権尊重の観点からも一定評価できる。	市民目線による適正な会計事務	・財務会計システムのデータを利用した公金支出情報の公表（月1回） ・個人情報保護に関する研修（年1回）					○				○
25	消防局	人権問題を知ろう！	様々な人権問題について定期的に情報発信するとともに、各所属の研修実施責任者を対象に外部講師による人権問題研修（部落関係）を実施した。					○	○	○	庁内メール等を活用し情報発信することで、職員へ広く送付することで様々な人権問題を個別に研修し、より理解を深めることと、併せて、大阪市の人権行政を改めて学ぶことで、職員の資質の向上に繋がった。	身近に起こりうる差別事象の対応方法を身に着けよう！	所属内対応フローを作成し、身近な人権問題について定期的に情報発信するとともに、対応の習熟を図る。各所属の研修実施責任者を対象に外部講師による人権問題研修（部落関係）を実施する。						○		○	

令和7年度評価内容										令和8年度策定内容									
	局・室	プログラムの名称	取組み実績	実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目（観点）					「人権の視点」から評価できるところ	プログラムの名称	取組み目標	実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目（観点）							
				伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる				務める	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める	
26	水道局	・無自覚な差別の防止について ・差別事象発生時の対応について	・所属内研修実施後の職員アンケートにおいて「意図せず人権を侵害することのないよう、日ごろから意識する。」と回答する職員の割合【98%を達成】 ・所属内研修実施後の職員アンケートにおいて「差別事象が発生した場合、上司や同僚に報告や相談を行える風通しの良い職場環境であることも重要であることを理解した。」と回答する職員の割合【99%を達成】				○		○	昨年度水道局にて発生した容姿の揶揄等の事案に対し、人権意識の向上と差別事象発生時の対応手続きという2つの側面から、再発防止策としての取組を実施できたものとする。	同和問題にかかる差別事象から考える「人権」について	所属内研修実施後の職員アンケートにおいて、「同和問題の歴史的背景や現在の状況に関する理解が深まった」と回答する職員の割合90%以上 所属内研修実施後の職員アンケートにおいて、「グループディスカッションにより新たな気づきを得ることができた」と回答する職員の割合90%以上			○			○	
27	教育委員会事務局	人権意識向上のための研修実施	教育委員会事務局職員に対して、人権についての知識や情報の周知を行った。						○	障がいへの理解を深めることで障がい者の方も働きやすい環境整備を行う。 事業者としての責任について理解を深めることができた。	人権意識向上のための研修実施	教育委員会事務局職員に対して、人権についての知識や情報の周知を行う。						○	
28	行政委員会事務局	職員の人権意識の向上	65名中65名（100%）全員が受講				○			受講者アンケート結果において、ほとんどの職員が外国人の人権課題や多文化共生の重要性について理解し、「やさしい日本語」を使う意識が高まったと答えており、適切に接することを学んだことで「備える」の強化につながり、職員の人権意識の向上を図ることができた。	職員の人権意識の向上	所属の全職員を対象に研修を実施（年1回）			○				
29	市会事務局	デジタル技術を活用し、だれもがわかりやすい市会を発信しよう！	DXワーキンググループ6月・9月～11月・2月・3月開催（9回）				○			デジタル技術を知ることによって、職員が様々な方の視点で、市会の情報発信をよりわかりやすくする方法をワーキンググループで活発に意見交換し、人権意識を高めることができた。	デジタル技術を活用し、だれもがわかりやすい市会の情報発信をしよう！	ワーキンググループ等の開催 年5回程度。	○		○				