

大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～に基づく 「人権の視点! 100!」実行プログラム評価シート		
所属名	都市整備局	
		※日付入力→ 令和8年3月2日 現在
① 実施年度	② 担当課名 (担当者名)	③ 電話番号
7 年度	都市整備局総務部総務課 (岩佐)	6208-9611
実行プログラム (人権尊重の視点からの行政運営を推進するための取組み) について		
④ プログラムの名称	様々な人権に配慮した接遇力の向上	
⑤ プログラムの概要 (実施者、対象者、場所、時期、内容など)	策定時 (当初目標)	実施結果 (実施後)
	<p>【局人権問題研修の開催】</p> 実施者：総務課 対象者：局職員全員 (約600人) 時期：8月～9月頃 内容：誰一人取り残さない社会をテーマに正しい理解と対応策などを学ぶ。 <p>【人権に関する情報の提供等】</p> 局職員に対して、メール等で人権に関する情報を提供する。	<p>【局人権問題研修の開催】</p> 局全職員を対象として、eラーニング形式による人権問題研修を実施。 対象者：局職員 (608人) 期間：令和7年12月4日～12月19日 内容：カスタマーハラスメントについて <p>【人権に関する情報の提供等】</p> 局職員に対して、差別事象対象マニュアルや対応例等について周知を行った。
⑥ 行動 (行為) 目標 / 行動 (行為) 実績	局人権問題研修の受講率100%をめざす。 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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

⑪ 策定時と実施後の評価を比較して上記のように分析した理由	<p>カスタマーハラスメントについて学ぶことにより、職員の就業環境について「備える」ことを強化し、適正な行政サービスを「支える」ことに繋がったと考える。また、組織内の報告体制について共有したことで、事業者として円滑な行政運営の確保に「務める」ことができたと考える。</p>
-------------------------------	--

⑫ 項目別評価 ※プルダウン選択	
取組み内容	<p>以下は、「人権の視点！100！」を踏まえた事業や取組みとして、「人権尊重の視点からの行政運営」を推進するためのものとなっていたかという点で、 ○ 取組み例としては一般的であった</p>
効果の程度	<p>以下は、人権尊重の視点からの課題の解決、行政運営の実現にあたり、達成目標が明確であり、その効果が広く市民サービスの向上等に効果があったかという点で、 ○ 期待していたとおりの効果があった</p>
推進体制	<p>以下は、策定した実行プログラムを遂行できる推進体制、進捗管理及び成果の検証方法が確立できていたかという点で、 ○ 遂行に支障のない程度の推進体制だった</p>
わかりやすさ	<p>以下は、取組みの進捗状況や成果が、市民や職員にわかりやすく伝わったかという点で、 ○ おおむねわかりやすく伝わった</p>
普及性	<p>以下は、取組み結果が特定の市民に有効なものではなく、検証や改善により幅広い市民や他の所属でも普及又は応用が可能なものであったかという点で、 ◎ 幅広く市民や他の所属でも普及又は応用できる</p>
費用対効果	<p>以下は、取組みのためにかかった費用又は職員の時間や負担に対して明確な効果があったかという点で、 ○ 期待していたとおりの効果があった</p>

評価の総括 ※所属人権行政推進委員会等として記入してください。

⑬ 実行プログラム全体を通して「人権尊重の視点」から評価できるところ	<p>過年度の研修は、一般的な人権問題（外国人・ジェンダー等）に焦点をあてていたが、本研修では職員の人権を守るという視点から研修を行い、カスタマーハラスメントに対する対応策等について局内で共有することができた。</p>
⑭ 実行プログラム全体を通しての反省点	<p>「正当なクレームとカスタマーハラスメントの分岐点を見極めるのが難しい」という意見が多くあったため、過去の事例や具体例を取り上げることでわかりやすい研修となるのではないかと考えた。</p>
⑮ 今回の評価結果を踏まえて所属の業務又は次期実行プログラムを改善するところ	<ul style="list-style-type: none"> ・研修資料について、庁内ポータルに掲載する等、いつでも閲覧できるようにする。 ・研修の実施期間が長いと、業務多忙のため受講し忘れることが想定されるため、適切な実施期間を検討し設定する。
⑯ 人権行政推進委員会等委員長（所属長）のコメント	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマーハラスメントへの対応策や組織体制を知ること、適正な行政サービスの提供に繋がるとともに、職員自身の人権を守る手立てを持つことができると考えている。 ・今後も、研修で学んだことを意識しながら、人権尊重の視点を意識する職員の育成に取り組んでいきたい。

大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～に基づく 「人権の視点! 100!」実行プログラム策定シート		
所属名		都市整備局
取組方針	1 基本姿勢	常に人権に配慮する姿勢を持ち、人権を尊重できる職員の育成をめざす。
	2 具体的取組みの方向性	これまでに学んだ人権に関する様々な知識を活かし、行政事務遂行のうえで必要な対応力の向上を図る。
		※日付入力カー → 現在
① 実施年度	② 担当課名 (担当者名)	③ 電話番号
8 年度	総務部総務課 (岩佐)	6208-9611
実行プログラム (人権尊重の視点からの行政運営を推進するための取組み) について		
④ プログラムの名称	相手の立場に立ち、「考動」することの大切さを学ぶ	
⑤ プログラムのねらい	同僚・市民等、普段接する相手の立場に立って「考動」することの大切さを学ぶことで、円滑な行政事務遂行・適切な市民対応等につなげる。	
⑥ プログラムの概要 (実施者、対象者、場所、時期、内容など)	【局人権問題研修の開催】 実施者：総務課 対象者：局職員全員 (約600人) 時期：10月～12月頃 内容：相手の立場に立って「考動」することの大切さについて学び、日常業務の様々な場面で実践していく。 【人権に関する情報の提供等】 局職員に対して、メール等で人権に関する情報を提供する。	
⑦ 行動 (行為) 目標	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。	
⑧ 期待できる効果	相手の立場に立ち、「考動」することについて学び、相手を理解しようとする精神を育むことで、様々な視点に立った対応力の向上が期待できる。	

⑨ 前年度又は策定時点において実施中の実行プログラムの評価を踏まえて改善させたところ	研修実施期間を長く設定すると、業務多忙により受講し忘れる職員がいるため、各職員が業務状況に応じて受講できるよう適切な実施期間を設定する。研修の実施時期については、上半期に集合研修を予定しているため、実施時期が重複しないよう、下半期に設定する。
--	---

⑩ 実施スケジュール（予定） ※行の追加・削除はご遠慮ください（着色セルの拡大・結合は可）

上半期	4月	局人権問題研修の内容・実施方法の検討	人権に関する情報提供
	5月	↓	
	6月	↓	
	7月	研修資料の作成等	
	8月	↓	
	9月	↓	
下半期	10月	局人権問題研修の実施	
	11月	↓	
	12月	↓	
	1月	局人権問題研修の受講者アンケートの集計、効果の分析	
	2月	次年度の実行プログラム策定に向けた課題の検証	
	3月		↓

⑪ 実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目 ※プルダウン選択	伝える	聴く・知る	備える	支える	つながる	務める
	<small>（情報公開・広報）</small>	<small>（広聴）</small>	<small>（環境整備）</small>	<small>（行政サービス）</small>	<small>（協働）</small>	<small>（事業者としての責任）</small>
				○	○	

⑫ 上記の項目の強化につながると思われる改善や工夫

相手の立場に立って「考動」することの大切さを学び、適切な対応につなげることで、市民対応や職員間のコミュニケーションにおいて、人権尊重の視点に立った適切な対応ができるようになる点が「支える」の強化につながる。また、適切な対応ができることにより、円滑な市民サービスを行うことができる点が「協働」の強化につながる。

⑬ その他（所属の業務実態や特性にあわせて独自の工夫を行っているところなど）

研修の受講対象者を局全職員とし、毎年継続して実施することで、市民や業者への対応が多い当局において、どの部署でも一定水準の理解を確保することにつながっているところ。