

令和7年度 第3回 人権行政推進委員会

令和8年3月30日 午後4時30分～

502会議室

1 附議事項

(1) 令和7年度「人権の視点！100！」実行プログラムの評価について

(2) 令和8年度「人権の視点！100！」実行プログラムの策定について

| 大阪市人権行政推進計画～人権ナビゲーション～に基づく<br>「人権の視点！100！」実行プログラム評価シート |  |   |
|--|--|---|
| 所属名  | 大正区役所  |   |
|  |  | ※日付入力→ 令和8年3月30日 現在   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施年度               | ② 担当課名 (担当者名)  | ③ 電話番号  |
| 7 年度   | 総務課 山田・陶器  | 06-4394-9972  |
| 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   | 人権啓発の促進と人権の視点をふまえた区政運営   |   |
| 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)  |
|  | 実施者：総務課・外部委託講師<br>対象者：全職員<br>時期：4月～3月<br>内容：①外部委託講師による接客研修の実施②人権研修の実施③区役所庁舎の環境改善   | 実施者：総務課・外部委託講師<br>対象者：全職員<br>時期：4月～3月<br>内容：①外部委託講師による接客研修の実施②人権研修の実施③区役所庁舎の環境改善  |
| ⑥ 行動 (行為) 目標 / 行動 (行為) 実績                              | ①接客研修<br>・机上研修及び実地研修<br>・実地研修をふまえた現場モニタリング<br>・管理職への個別報告及び指導<br>②人権研修<br>・全職員に対し人権問題研修を実施<br>・人権展への参加・特設HPの閲覧<br>③庁舎の環境改善<br>・窓口改修 (2階)<br>・トイレ改修<br>・案内表示等、表示物の充実         | ①9月～10月にかけて接客研修としてを実施。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客指導のポイント、改善策の助言や指導等を行った。<br>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。<br>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。 |
|  | ⑦ 期待していた効果 / 実施後に判明した効果  | ・職員の人権意識の向上及び接客力の向上<br>・区役所利用者の満足度向上<br>・区役所庁舎の環境を改善することで、利便性の向上  |
| ⑧ 実施経過   | ※策定時の実施スケジュールではなく、実績ベースで記載してください。<br>※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<br>半<br>期  | 4月   | ・庁舎環境の維持・管理 (通年)  |
|  | 5月   |   |
|  | 6月   |   |
|  | 7月   |   |
|  | 8月   |   |
|  | 9月   | ・所属職員を対象とした接客研修   |
| 下<br>半<br>期  | 10月  | ・所属職員を対象とした接客研修   |
|  | 11月  | ・所属職員を対象とした接客研修   |
|  | 12月  | ・人権展への参加・特設HPの閲覧  |
|  | 1月   |   |
|  | 2月   | ・所属職員を対象とした人権研修   |
|  | 3月   |   |
| ⑨ 市民・職員からの意見・感想など                                      | 人権研修に関する意見・感想<br>・常に人権について意識をしているつもりですが、毎年、この研修の機会に見直すことができていると思っています。<br>・人権に関する何かが身近に起こったとき、行動に移せるようにありたいと思いました。<br>接客研修に関する意見・感想<br>・自分自身の接客の振り返りになり、大変有意義な研修であったと思います。 |   |

|  | 伝える<br><small>(情報公開・広報)</small>   | 聴く・知る<br><small>(広聴)</small> | 備える<br><small>(環境整備)</small> | 支える<br><small>(行政サービス)</small> | つながる<br><small>(協働)</small> | 務める<br><small>(事業者としての責任)</small> |
|--|---|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| ⑩ 実施により強化できた「人権の視点！100！」の項目<br><i>※プルダウン選択</i> | 策定時   |                              | ○                            | ○                              | ○                           | ○                                 |
|  | 実施後   | ○                            |                              | ○                              | ○                           | ○                                 |
| 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>伝える：広報紙ほか、SNS（ホームページやフェイスブック等）を活用し周知活動を行った。</p> <p>備える：窓口およびトイレの改修により、庁舎の利便性が高まった。</p> <p>支える：接遇研修を実施することで、常に利用者の立場に立った適切な対応力が身につく。</p> <p>務める：個人情報の取り扱いについては定期的に点検を行い、適宜見直し等を行った。</p> |                              |                              |                                |                             |                                   |
| ⑫ 項目別評価 <i>※プルダウン選択</i>                        |   |                              |                              |                                |                             |                                   |
| 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、</p> <p>○ 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、</p> <p>○ 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、</p> <p>○ 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、</p> <p>○ 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、</p> <p>○ 所属内の他の業務には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、</p> <p>○ 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     | 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ている。   |
| ⑭ 実行プログラム全体を通しての反省点                    | 人権展に関するアンケートで「明らかに差別だと思われることを見たり聞いたりしたとき、あなたは何かの行動を起こしますか。」という質問に対して「起こさない」と回答した職員が数名存在し、人権行政を推進すべき責任を負っていることを全職員が自覚できていなかった点。   |
| 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 | 全職員が「職員一人ひとりが、人権行政を推進すべき責任を負っていることを自覚し、断固たる姿勢で差別の根絶に取り組んでいかなければならない」という認識を持つように引き続き研修や啓発を実施する。   |
| ⑯ 人権行政推進委員会等委員長（所属長）のコメント              | <p>人権研修および4区合同の「なにわ人権展」に参画するとともに、小中学校児童生徒の人権標語募集や区広報紙への人権記事の掲載など、区独自の取組みを実施することで、より充実した人権啓発を行うことができた。</p> <p>今後も着実に取組みを進められるように、職員へより一層の意識付けや啓発を継続するとともに、より効果的な方法の検討を行い実施する。</p> |

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              |                  | 大正区役所                                 |
| 取<br>組<br>方<br>針 | 1 基本姿勢           | 「人権が尊重される異和共生のまちづくり」の実現に向けて           |
|                  | 2 具体的取組み<br>の方向性 | 職員の人権意識と接遇力の向上を図り、区民をはじめ来庁者の満足度向上に努める |

※日付入力欄

令和8年3月30日

現在

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| ☑ 実施年度                                   | ② 担当課名 (担当者名)  | ③ 電話番号       |
| 8 年度                                     | 総務課 山田・陶器  | 06-4394-9972 |
| 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                               | 人権啓発の促進と人権の視点をふまえた区政運営   |              |
| ⑤ プログラムのねらい                              | 全職員が人権意識を持って区役所業務を行うことで、区民をはじめ来庁者にとって利用しやすい区役所となるよう目指す。  |              |
| ⑥ プログラムの概要<br>(実施者、対象者、場所、時期、内容など)       | 実施者：総務課・外部委託講師<br>対象者：全職員<br>時期：4月～3月<br>内容：①外部委託講師による接遇研修の実施②人権研修の実施③区役所庁舎の環境改善   |              |
| ⑦ 行動 (行為) 目標                             | ①接遇研修<br>・机上研修及び実地研修<br>・実地研修をふまえた現場モニタリング<br>・管理職への個別報告及び指導<br>②人権研修<br>・全職員に対し人権問題研修を実施<br>・人権展への参加・特設HPの閲覧<br>③庁舎の環境改善<br>・トイレ改修<br>・案内表示等、表示物の充実 |              |
| ⑧ 期待できる効果                                | ・職員の人権意識の向上及び接遇力の向上<br>・区役所利用者の満足度向上<br>・区役所庁舎の環境を改善することで、利便性の向上   |              |

|   |   |                                      |                                      |  |                                     |   |
|---|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <p>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</p>           | <p>前年度は人権問題に対する意識を踏まえた接遇や庁舎の環境改善を実施し、一定の効果を得ることができた。しかしながら、大阪市職員として人権行政を推進すべき責任を負っているということを数名自覚できていなかったということがあったので、引き続き職員への意識付けや啓発を継続するとともに、より効果的な実施方法の検討を行う。</p> |                                      |                                      |  |                                     |   |
| <p>⑩ 実施スケジュール（予定） <i>※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）</i></p> |   |                                      |                                      |  |                                     |   |
| <p>上半期</p>  | 4月  | ・ 庁舎環境の維持・管理（通年）                     |                                      |  |                                     |   |
|   | 5月  |                                      |                                      |  |                                     |   |
|   | 6月  |                                      |                                      |  |                                     |   |
|   | 7月  |                                      |                                      |  |                                     |   |
|   | 8月  |                                      |                                      |  |                                     |   |
|   | 9月  | ・ 所属職員を対象とした接遇研修                     |                                      |  |                                     |   |
| <p>下半期</p>  | 10月   | ・ 所属職員を対象とした接遇研修                     |                                      |  |                                     |   |
|   | 11月   | ・ 所属職員を対象とした接遇研修                     |                                      |  |                                     |   |
|   | 12月   | ・ 人権展への参加・特設HPの閲覧                    |                                      |  |                                     |   |
|   | 1月  | ・ 所属職員を対象とした人権研修                     |                                      |  |                                     |   |
|   | 2月  |                                      |                                      |  |                                     |   |
|   | 3月  |                                      |                                      |  |                                     |   |
| <p>⑪ 実施により強化できる「人権の視点！100！」の項目<br/><i>※プルダウン選択</i></p>      | <p>伝える<br/><small>（情報公開・広報）</small></p>   | <p>聴く・知る<br/><small>（広聴）</small></p> | <p>備える<br/><small>（環境整備）</small></p> | <p>支える<br/><small>（行政サービス）</small></p> | <p>つながる<br/><small>（協働）</small></p> | <p>務める<br/><small>（事業者としての責任）</small></p> |
|   | ○   |                                      |                                      | ○                                      |                                     | ○   |
| <p>⑫ 上記の項目の強化につながると思われる改善や工夫</p>                            | <p>接遇研修を外部講師へ委託することで、前例や慣習にとらわれず、多角的な視点から改善点等を把握できることが期待され、「聴く・知る」項目の強化につながる。</p>   |                                      |                                      |  |                                     |   |
| <p>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）</p>               |   |                                      |                                      |  |                                     |   |