（様式第１－５号）

　市町村名：　　堺　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：人権相談ダイヤルの開設）２　地域就労支援分野（事業名：）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 取組内容【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：平成３０年度　　　　】【 現 状 】　人権推進課における人権相談では、専用ダイヤルがなかったため課の電話番号にかかってくる相談に対応してきた。そのため広報紙等では人権推進課の人権相談としての電話番号を周知していなかった。【現状における課題】　人権推進課における人権相談は、広報紙等で広く周知することで市民の潜在的相談ニーズを掘り起こすことが重要であるため、相談者が安心して相談できるよう相談専用ダイヤルを開設し、広く周知する必要があった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。　平成29年12月1日から新たに人権相談ダイヤルを開設し、チラシや毎月の広報紙、ホームページに掲載することにより周知を図った。また、毎週水曜日を「LGBT相談の日」とし、これを広く周知し、LGBTなど性的マイノリティの当事者が安心して相談できるよう配慮することにより、相談ダイヤルに当事者からの相談が増加した。また、平成30年5月から令和2年3月末まで毎月第4水曜日にLGBTなど性的マイノリティに精通している弁護士によるLGBT相談を実施した。　≪年度別相談件数≫ 　　 　（単位:件）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年　度 | H26 | H27 | H28 | H29（12月1日以降件数） | H30 | R1(H31) | R2 |
| 相談件数 | 112 | 123 | 122 | 183（90） | 266 |  666 | 458 |
|  | 内LGBT相談件数 |  0 |  0 |  0 | 15（11） |  22 |  11 | 11 |
|  |  | 内LGBT弁護士相談 |  | 　1 |  2 | ― |

 |
| 　　　 |  |

（様式第１－５号）

　市町村名：　　堺　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：相談担当者等向け人権研修開催　）２　地域就労支援分野（事業名：）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：平成３０年度　】【 現 状 】　各相談窓口においては職員が相談を受けている。相談担当者にはさまざまな人権相談に適切に対応するためのスキルが十分ではなかった。相談担当者が安心して相談を受けられない現状であった。【現状における課題】　相談担当者が安心して相談を受けるための知識やスキルを身に着け、相談担当者の資質の向上を図る必要があった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。　人権相談担当職員に対し年1回人権研修を実施した。令和元年度は、相談担当者や窓口担当者に加えて市内事業者を対象にＬＧＢＴ等性的マイノリティの相談等を適切に対応するためにＬＧＢＴ研修会を開催した。令和2年度も相談担当者のスキル向上を図るため、相談担当者の情報交換会と併せて、相談担当者を対象にコロナ禍における人権相談対応について人権研修を実施した。 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　　堺　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：LGBT相談対応マニュアルの作成　）２　地域就労支援分野（事業名：　　　　　　　）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 取組内容【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：平成３０年度　】【 現 状 】　各人権相談窓口においては職員が相談を受けている。相談担当者にはLGBT等性的マイノリティの知識やスキルがなかったため、当事者が安心して相談できない現状であった。また、全庁的にもLGBT等性的マイノリティの知識や理解が十分でないため、当事者にとっては厳しい現状となっていた。【現状における課題】　平成29年12月1日から人権推進課おいて人権相談ダイヤルを開設することに伴い、LGBT等性的マイノリティの当事者の方からの相談を広く周知したことにより、当事者が安心して相談できるように職員の資質の向上に努める必要があった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。　人権推進課職員が自ら外部研修を受け、関係図書を購入し自己研さんを図り、また当事者の話を聴きに行くなど、知識の向上、スキルの習得を行った。その結果として、ＬＧＢＴ相談に臨むにあたっての心構えとして、ＬＧＢＴの基礎知識や想定Ｑ＆Ａ、相談事例、関係機関一覧を記載した「ＬＧＢＴ相談マニュアル」を作成し、相談・窓口職場に広く配布し、職員の資質の向上を図った。また、令和元年度まで毎月第４水曜日に実施していたＬＧＢＴ法律相談を担当する弁護士等にも、弁護士相談実施日に弁護士の相談がない時間帯でマニュアルについて助言をいただき、内容を充実させるとともに、平成31年4月から開始した「堺市パートナーシップ宣誓制度」についても対応できるように平成31年3月に改訂版を作成し、改訂版を相談担当者及び要望のあった他市等へ提供した。マニュアルは日々更新を重ね、大阪府条例や法改正に伴う更新も行い、令和2年度にも新たな改訂版（令和3年3月に四訂版）を作成し相談担当職員に配布した。 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　　堺　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：人権相談対応マニュアルの作成　）２　地域就労支援分野（事業名：　　　　　　　）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：　　　　　　　】【 現 状 】　本市における人権相談は職員が行っている。市民から多種多様な相談が寄せられ先ずは傾聴し、相手のニーズを掴むことを心掛けているが、その際の対応方法や情報提供については、相談担当者が持つ経験によってその対応にばらつきが生じ、相談者がいつでも安心して相談することが難しくなる場面も考えられた。【現状における課題】相談担当者の経験年数等によって相談対応の質に差が生じる可能性があったため、いつでも相談者が安心して相談できるよう全相談担当者が適切かつ公平に、相談者に情報を提供できるようにする必要があった。また、相談者にとっても公平により適切に情報を受け取ることができるようにする必要があった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。　一定の知識や情報を共有し、職員の資質の向上を図る必要があった。経験年数の多い相談担当者のスキルを伝え、相談担当者が安心して相談者に情報を提供するための「人権相談対応マニュアル」を作成し、人権相談担当者へ配付した。 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　　堺　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：コロナ関連の人権相談窓口の周知　）２　地域就労支援分野（事業名：）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：　　　　　　　　】【 現 状 】　新型コロナウイルス感染者や医療関係者等に対する人権侵害事象が発生し、当事者が苦しんでいる。【現状における課題】　新型コロナウイルス感染者や医療関係者等が安心して生活し、働ける環境を整備する必要があった。また、人権侵害事象で苦しんでいる当事者へ人権相談ダイヤル等で相談できることを周知する必要があった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。　新型コロナウイルス感染者や医療関係者等に対する誹謗・中傷は人権侵害であり、そのような行為は絶対にしてはならないことを広く市民に啓発し、また、人権侵害に関する様々な相談を受け付ける相談窓口の周知に努めた。* 広報さかい６月号及び９月号で掲載。令和２年３月から堺市ホームページに掲載中

啓発ポスターを市内全施設等へ配布(７月)　２５０枚作成* 新型コロナウイルスに関する人権相談件数　２１件（２０２１年３月末日現在）
 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　堺　　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：　　　　　　　　　）２　地域就労支援分野（事業名：　　　　　　　）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：ランチサロンでの地域住民が相談しやすい環境づくり　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：令和元年度　】【 現 状 】相談者が直接相談窓口に来所する、又は電話することで相談担当者が相談に対応している。【現状における課題】相談を「待つ」状況であり、アウトリーチを行えていなかった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和元年度より実施し、令和２年度も計画していたランチサロン、「センターの近隣に居住する高齢者が、定期的に集うランチサロンに相談担当者が出向き、相談窓口やイベントの周知を行うことにより、より身近なところで相談担当者とふれあい、安心できる関係をつくり、気軽に相談できる環境をつくった。」の取り組みが実施できなかった。　　ランチサロンへ参加しての相談や相談窓口の周知はできなかったが、堺識字・多文化共生学級「つどい」に参加し相談や相談窓口の周知を行った。* 令和２年度 ランチサロン活動回数：０回

（参考）令和元年度ランチサロン活動回数：１１回* 令和２年度 堺識字・多文化共生学級「つどい」への参加回数：７４回
 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　堺　　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：　　　　　　　　　）２　地域就労支援分野（事業名：　　　　　　　）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：生活上の困難を抱える地域住民の発見及び相談につなげる。） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：令和元年度　】【 現 状 】相談者が直接相談窓口に来所する、又は電話することで相談担当者が相談に対応している。【現状における課題】相談を「待つ」状況であり、アウトリーチを行えてなかった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、例年実施していた、「地域団体等で構成する「おすそわけ食マーケット実行委員会」にメンバーとして参画し、炊き出しやフードバンクに集められる食品を地域住民に不定期で届ける取り組みを行うことにより、生活上の困難を抱えている地域住民を発見し、相談につなげた。」の形を、おすそわけマートとして実施した。フードバンクからいただいた食品を配布する取り組みを行った。* 令和２年度 おすそわけ食マーケット活動回数：０回
* 令和２年度 おすそわけマート活動回数　　　：１２回
 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　堺　　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：　　　　　　　　　）２　地域就労支援分野（事業名：　　　　　　　）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：あらゆる相談に対応する職員の資質向上　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：　　　　】【 現 状 】　　総合生活相談・人権相談の窓口である為、地域住民をはじめ、市民から多種多様な相談が寄せられる。先ずは傾聴し、相手のニーズを掴むことを心掛けているが、その際の対応方法や、情報提供について、職員が日々知識や技法を高める必要があった。また、経験年数等によって、相談の質に差が大きくならない様に努める必要があった。【現状における課題】　　相談担当者の経験年数等によって、相談対応の質に差が生じる可能性があった。また、総合生活相談窓口であり、守備範囲がとても広い為、必要な情報提供をする為には、少しでも多くのケースについて考察しておくことが求められた。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。　　週一回、相談担当者が相談事例を探し、相談担当者全員で具体的な事案についてケーススタディを行っている。実際の相談対応に備えことができた。* 令和元年度　相談事例検討会:５２回

令和２年度　相談事例検討会:５１回 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　堺　　市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：　　　　　　　　　）２　地域就労支援分野（事業名：　　　　　　　）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：弁護士による法律相談の実施　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：　　　　】【 現 状 】　　総合生活相談・人権相談の窓口として、地域住民をはじめ市民から多種多様な相談が寄せられる。特に法律に関しての相談は専門である弁護士に案内している。【現状における課題】　　弁護士相談は、各区役所で週に１～３回、先着順で実施しているが、事前に予約が必要なため予約するも定員がありすぐに受付終了となった。地域住民等が身近なところで迅速に弁護士相談を受ける体制が必要であった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。　　平成２７年度から人権ふれあいセンターで、弁護士相談を毎月第２火曜日と第４土曜日の２回実施している。特に土曜日に実施する弁護士相談は、全市においても人権ふれあいセンターだけであるため、市民のニーズが高い。* 令和元年度　弁護士相談件数　７４件

令和２年度　弁護士相談件数　５３件 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　　堺市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：　　　　　　　　　）２　地域就労支援分野（事業名：職業適性診断　）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：平成28年度】【 現 状 】堺市地域就労支援センターにおいて、働く意欲がありながら様々な阻害要因を抱え、雇用・就労を実現できないでいる就職困難者に対する就労相談や職業能力開発講座、合同企業面接会等を実施している。【現状における課題】相談業務において、相談者の適性についてコーディネーターの経験や主観に左右される部分があった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。平成26年度から、就職を希望する相談者の適切な職業選択を支援するため、新たに職業適性診断システムを導入した。システム導入により、相談者本人の特徴・適性を客観的に把握し、職業選択の幅を広げることができるようになるなど就職相談の充実が図られた。又、システム導入にあたっては、診断結果の解説・助言等を適切に行うことができるよう、コーディネーターの資質向上にも努めた。 |

（様式第１－５号）

　市町村名：　　堺市

⑨その他の創意工夫による取組み

|  |  |
| --- | --- |
| 区分及び事業名※１から４のいずれか該当するもの一つに○を付し、（　　　）に事業名を記入してください。※１から４の複数の区分に該当するものについては、それぞれ用紙を分けて記入してください。 | １　人権相談分野（事業名：　　　　　　　　　）２　地域就労支援分野（事業名：ハローワークの求人情報の活用）３　進路選択支援分野（事業名：　　　　　　　）４　生活上のさまざまな課題等の発見又は対応分野（事業名：　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 取組内容※府ホームページへは当様式に記載されている内容を原則そのまま掲載いたします。また、記載にあたりましては現状、現状における課題及び当該課題解決へ向けた取組み内容をできるだけ詳細に記入してください。【新規・継続の別】　※該当する方に○を付してください。　 １．新規　２．継続 【交付対象となった年度：平成28年度】【 現 状 】堺市地域就労支援センターにおいて、働く意欲がありながら様々な阻害要因を抱え、雇用・就労を実現できないでいる就職困難者に対する就労相談や職業能力開発講座、合同企業面接会等を実施している。【現状における課題】就職相談業務における求人情報の提供については、最寄りのハローワークが作成している求人情報冊子や民間の求人情報媒体の提供を実施していたが、求人情報の更新や、希望する求人条件等による速やかな検索には対応できていなかった。【取組み内容】 ※継続実施分について、取組み内容を拡充する場合は、その内容を追記してください。平成27年10月から、ハローワークの求人情報のオンライン提供を受け、全国の最新の求人情報を検索・閲覧できるようになった。就職相談を実施しながら、希望する条件（就業場所、賃金、就業時間、休日など）による検索などができるようになり、相談業務の充実が図られた。 |