

令和2(2020)年度 人権相談・啓発等事業
令和元(2019)年度の大阪府内における人権に関する相談の状況

大阪府では、人権相談や人権啓発の充実につなげるため、令和元(2019)年度に大阪府や市町村の人権相談窓口等が対応した人権に関する相談の状況について集約を行いました。

対象機関、集約方法等の概要は以下のとおりです。

■対象機関

1. 大阪府人権相談窓口

大阪府では、「大阪府人権相談窓口」を設置し、その運営を一般財団法人大阪府人権協会に委託しています。人権侵害を受け、または受けるおそれのある府民が、自らの主体的な判断により課題を解決することができるように、事案に応じた適切な助言や情報提供等を行う人権相談事業を行っています。

- ・ 一般財団法人大阪府人権協会
- ・ 大阪府府民文化部人権局

2. 市町村における人権に関する総合的な相談機関

市町村では、人権相談担当部署（人権文化センター等を含む）と市町村人権協会・人権地域協議会が、人権に関する様々な相談に対応しており、市町村や地域レベルの身近な相談窓口となっています。

- ・ 人権相談担当部署（人権文化センター等を含む）
- ・ 市町村人権協会・人権地域協議会

	対象機関数			回収機関数			回収率		
	H29年度 (2017)	H30年度 (2018)	R元年度 (2019)	H29年度 (2017)	H30年度 (2018)	R元年度 (2019)	H29年度 (2017)	H30年度 (2018)	R元年度 (2019)
1.「大阪府人権相談窓口」	2か所	2か所	2か所	2か所	2か所	2か所	100.0%	100.0%	100.0%
2.「市町村における人権に関する総合的な相談機関」	112か所	112か所	112か所	111か所	112か所	112か所	99.1%	100.0%	100.0%
合計	114か所	114か所	114か所	113か所	114か所	114か所	99.1%	100.0%	100.0%

■集約方法

対象機関に対して、郵送や電子メールにより、令和元（2019）年度に受けた相談件数の提供を依頼しました。

具体的には、総実件数と総延べ件数およびその内訳（「人権課題別」、「相談形態別」、「相談者の性別」、「相談者の年齢別」、「対応状況別」、「その後の経過別」）です。

対象機関への依頼内容の詳細は、別紙（人権相談件数等集計表）のとおりです。

■集約期間

令和2（2020）年4月24日付で対象機関に依頼し、同年5月29日を提出期限として回収しました。

■集計した総件数

対象機関から提出のあった総件数は以下のとおりです。

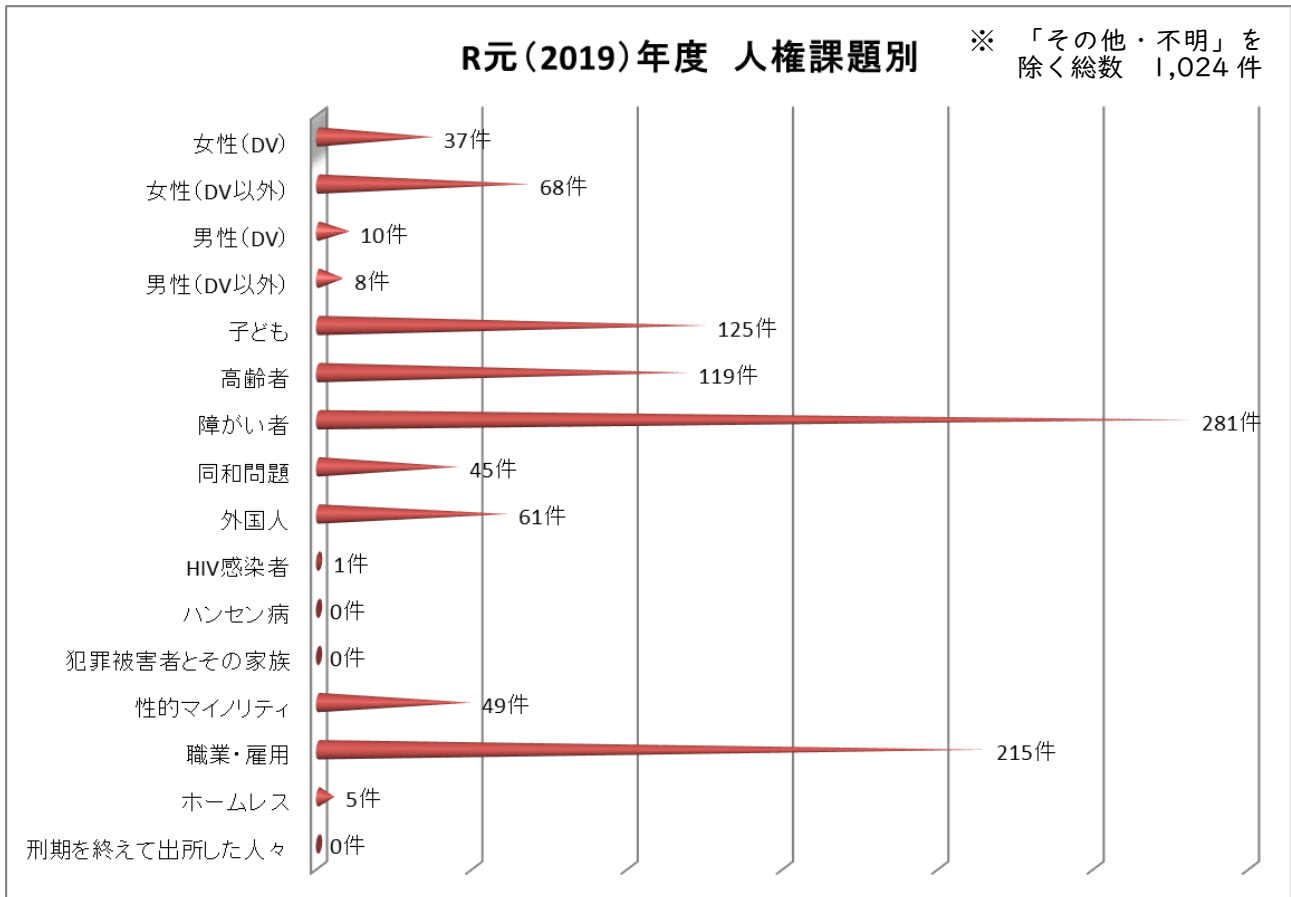
	総実件数			総延べ件数		
	H29年度 (2017)	H30年度 (2018)	R元年度 (2019)	H29年度 (2017)	H30年度 (2018)	R元年度 (2019)
1.「大阪府人権相談窓口」	629件	650件	681件	2,467件	2,294件	3,177件
2.「市町村における人権に関する総合的な相談機関」	7,319件	7,450件	6,875件	12,150件	12,693件	11,681件
合計	7,948件	8,100件	7,556件	14,617件	14,987件	14,858件

※「総実件数」と「総延べ件数」との区別をしていない機関については、両件数に同数を計上しています。

1. 「大阪府人権相談窓口」に寄せられた相談

(1) 人権課題別 (実件数/重複計上あり)

「障がい者」に関する相談 281 件 (27.4%)、「職業・雇用」に関する相談 215 件 (21.0%)、「子ども」に関する相談 125 件 (12.2%)、「高齢者」に関する相談 119 件 (11.6%) の順に多くなっています。また「外国人」に関する相談の増加が顕著であることが分かります。



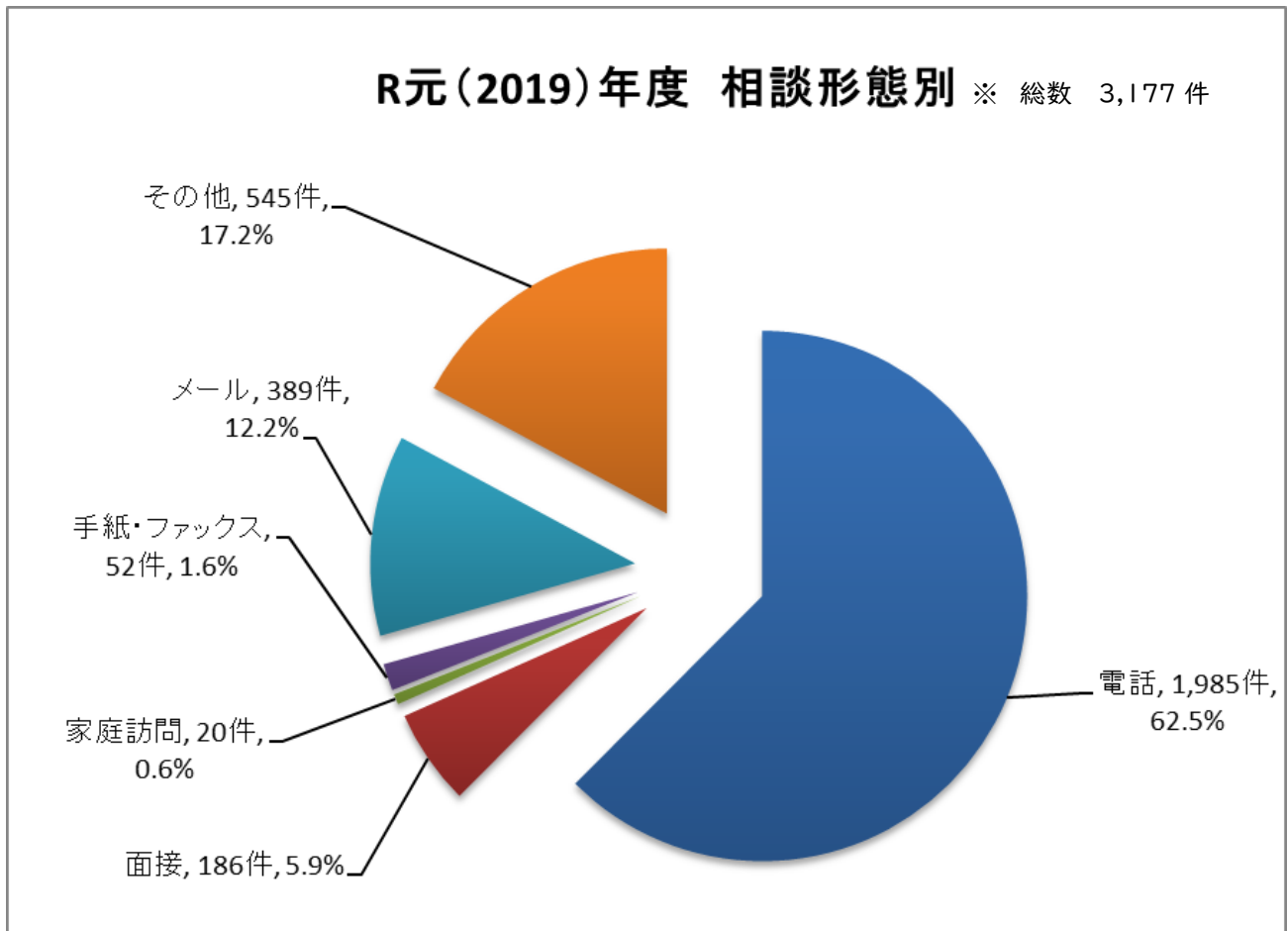
経年比較(人権課題別)

※「その他・不明」を除く 総数 1,024件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
女性(DV)	47件	(6.3%)	32件	(3.6%)	37件	(3.6%)
女性(DV以外)	74件	(9.9%)	75件	(8.5%)	68件	(6.6%)
男性(DV)	4件	(0.5%)	1件	(0.1%)	10件	(1.0%)
男性(DV以外)	5件	(0.7%)	11件	(1.3%)	8件	(0.8%)
子ども	98件	(13.2%)	108件	(12.3%)	125件	(12.2%)
高齢者	32件	(4.3%)	78件	(8.9%)	119件	(11.6%)
障がい者	238件	(31.9%)	258件	(29.4%)	281件	(27.4%)
同和問題	30件	(4.0%)	27件	(3.1%)	45件	(4.4%)
外国人	32件	(4.3%)	35件	(4.0%)	61件	(6.0%)
HIV感染者	3件	(0.4%)	0件	(0.0%)	1件	(0.1%)
ハンセン病	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
犯罪被害者とその家族	1件	(0.1%)	2件	(0.2%)	0件	(0.0%)
性的マイノリティ	22件	(3.0%)	53件	(6.0%)	49件	(4.8%)
職業・雇用	152件	(20.4%)	190件	(21.6%)	215件	(21.0%)
ホームレス	6件	(0.8%)	2件	(0.2%)	5件	(0.5%)
刑期を終えて出所した人々	1件	(0.1%)	7件	(0.8%)	0件	(0.0%)

(2) 相談形態別 (延べ件数)

「電話」での相談 1,985 件 (62.5%)、「メール」での相談 389 件 (12.2%)、「面接」での相談 186 件 (5.9%) の順に多くなっています(「その他」を除く)。



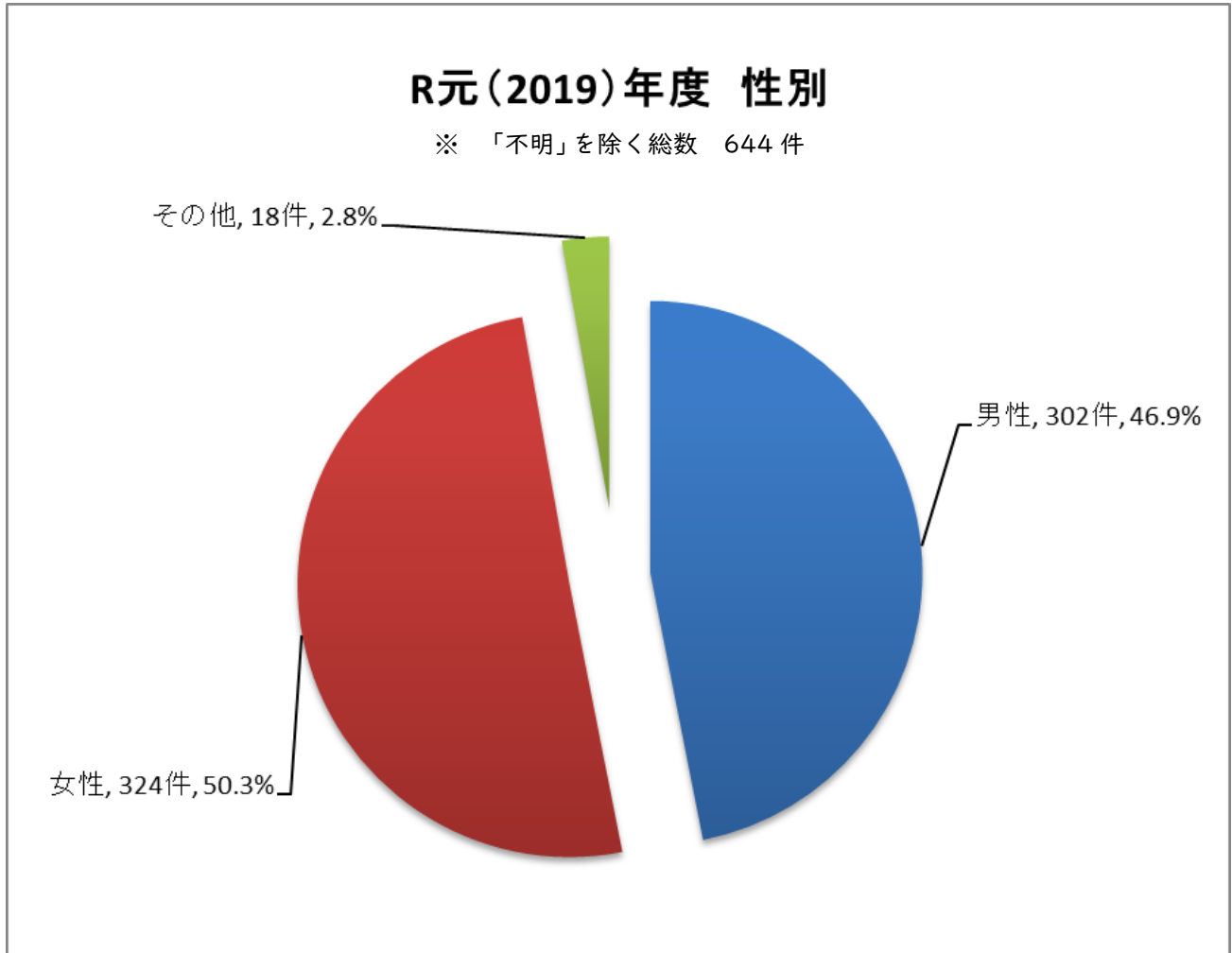
経年比較 (相談形態別)

※総数 3,177件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
電話	1,604件	(65.6%)	1,452件	(63.3%)	1,985件	(62.5%)
面接	153件	(6.3%)	184件	(8.0%)	186件	(5.9%)
家庭訪問	4件	(0.2%)	0件	(0.0%)	20件	(0.6%)
手紙・ファックス	52件	(2.1%)	35件	(1.5%)	52件	(1.6%)
メール	481件	(19.7%)	261件	(11.4%)	389件	(12.2%)
その他	150件	(6.1%)	362件	(15.8%)	545件	(17.2%)

(3) 相談者の性別 (実件数)

「女性」からの相談 324 件 (50.3%)、「男性」からの相談 302 件 (46.9%) で、女性の相談が少し多くなっています。なお、「その他」の相談は、性的マイノリティからの相談を含んで、18 件 (2.8%) となっています。



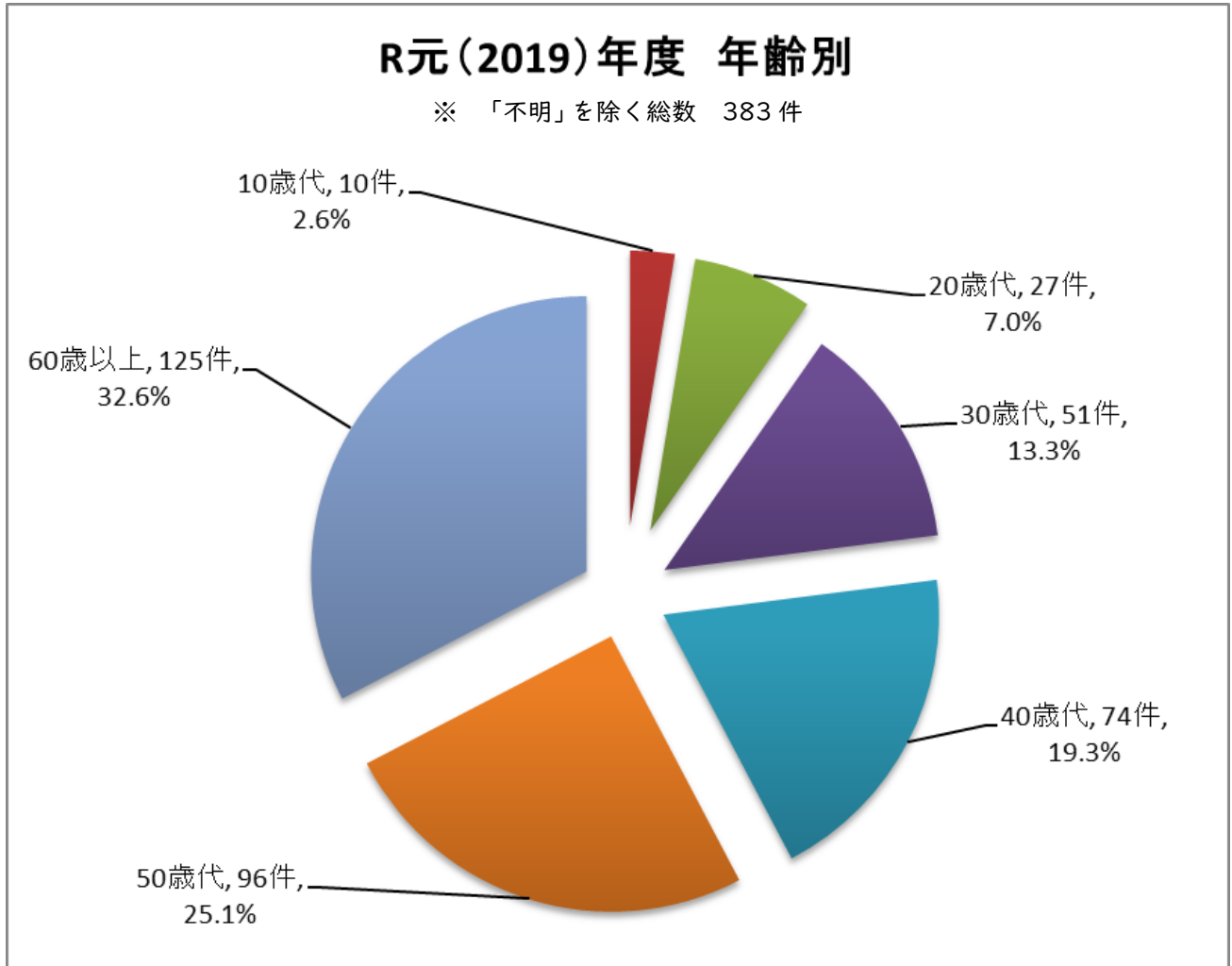
経年比較 (性別)

※「不明」を除く 総数 644件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
男性	270件	(44.3%)	270件	(44.0%)	302件	(46.9%)
女性	330件	(54.2%)	311件	(50.7%)	324件	(50.3%)
その他	9件	(1.5%)	33件	(5.4%)	18件	(2.8%)

(4) 相談者の年齢別 (実件数)

「60歳以上」が125件(32.6%)で最も多く、「50歳代」96件(25.1%)、「40歳代」74件(19.3%)と続きます。全体に占める40歳以上の相談者の割合は77.0%であり、中高年齢層からの相談が多いことが分かります。



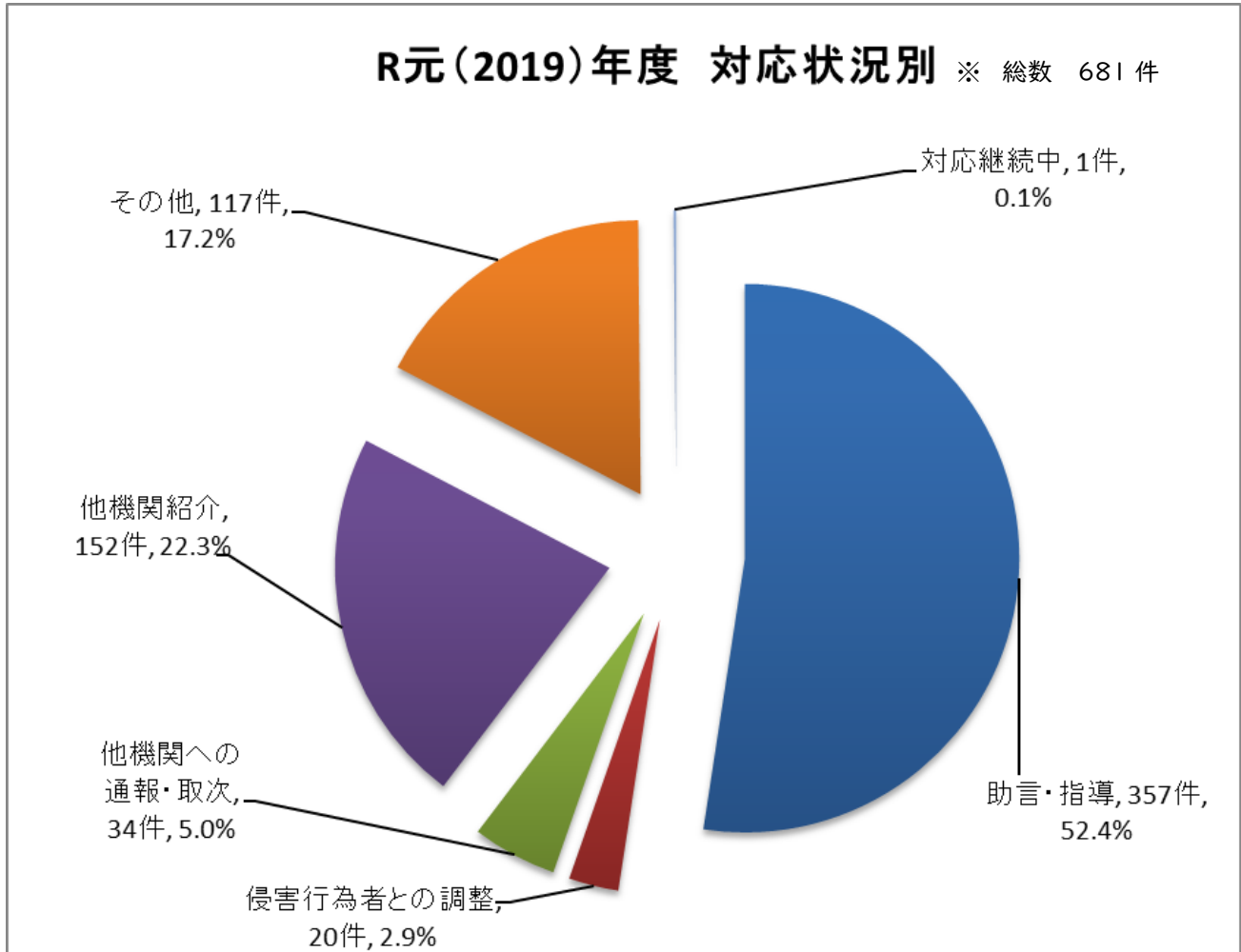
経年比較 (年齢別)

※「不明」を除く 総数 383件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
10歳未満	1件	(0.4%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
10歳代	5件	(1.9%)	12件	(3.5%)	10件	(2.6%)
20歳代	28件	(10.8%)	36件	(10.6%)	27件	(7.0%)
30歳代	41件	(15.8%)	40件	(11.8%)	51件	(13.3%)
40歳代	52件	(20.0%)	48件	(14.1%)	74件	(19.3%)
50歳代	71件	(27.3%)	102件	(30.0%)	96件	(25.1%)
60歳以上	62件	(23.8%)	102件	(30.0%)	125件	(32.6%)

(5) 対応状況別 (実件数)

「助言・指導」357件(52.4%)、「他機関紹介」152件(22.3%)の順に多くなっています。「その他」117件(17.2%)には、「話を聴いて欲しい」という方からの相談への傾聴対応が含まれています。



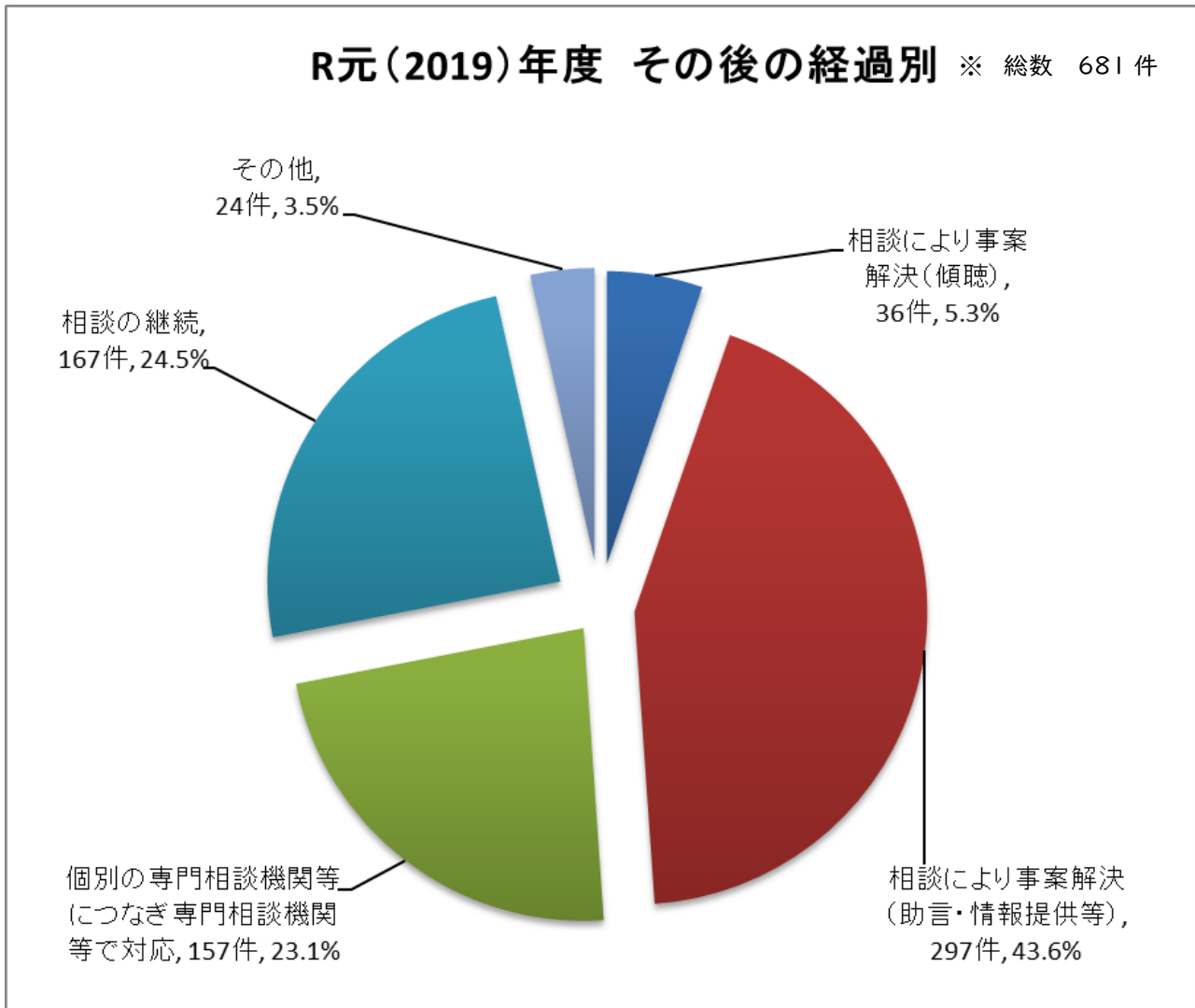
経年比較 (対応状況別)

※総数 681件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
助言・指導	379件	(60.2%)	383件	(58.9%)	357件	(52.4%)
侵害行為者との調整	3件	(0.5%)	11件	(1.7%)	20件	(2.9%)
他機関への通報・取次	18件	(2.9%)	7件	(1.1%)	34件	(5.0%)
他機関紹介	130件	(20.6%)	142件	(21.8%)	152件	(22.3%)
行政措置	1件	(0.2%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
その他	28件	(4.4%)	21件	(3.2%)	117件	(17.2%)
対応継続中	71件	(11.3%)	86件	(13.2%)	1件	(0.1%)

(6) その後の経過別 (実件数)

「相談により事案解決(助言・情報提供等)」297件(43.6%)、「相談の継続」167件(24.5%)
 「個別の専門相談機関等につなぎ専門相談機関等に対応」157件(23.1%)の順に多くなっています。



経年比較 (その後の経過別)

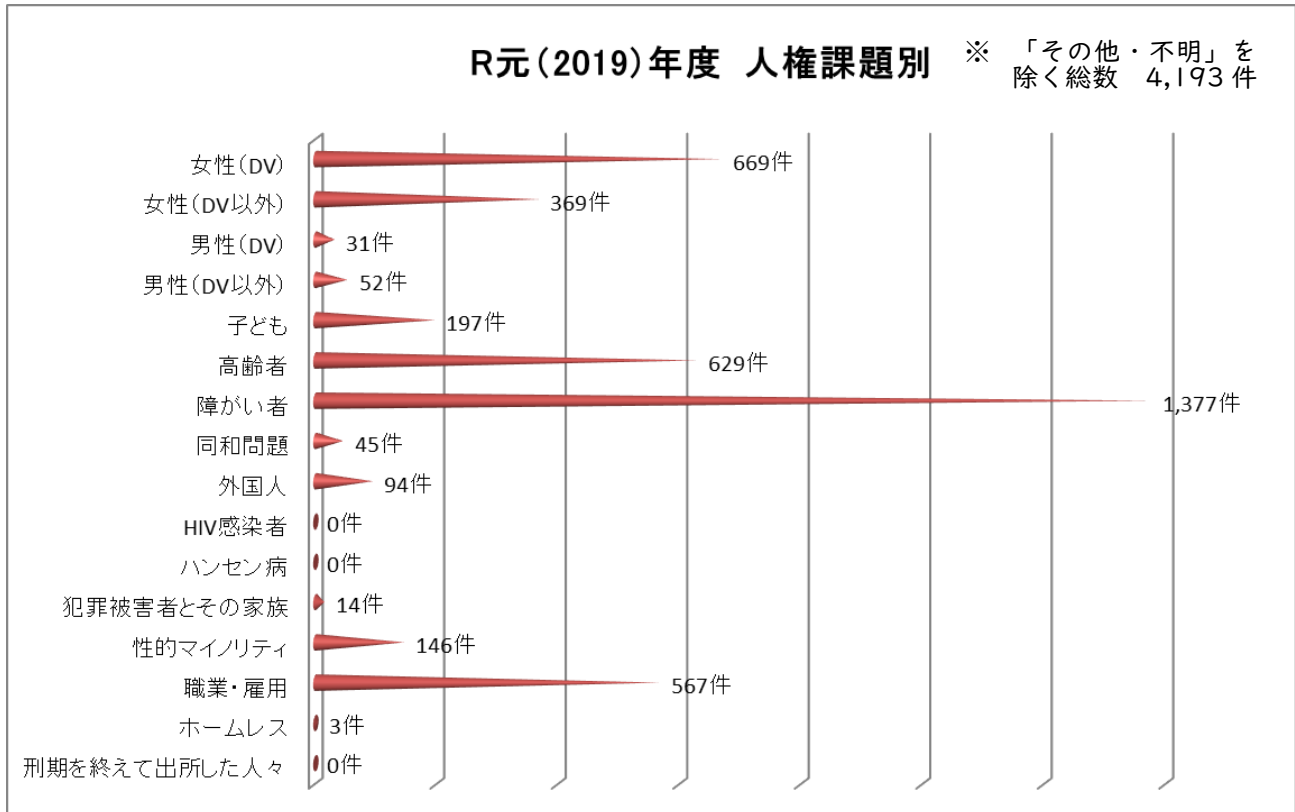
※総数 681件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
相談により事案解決(傾聴)	23件	(3.7%)	23件	(3.5%)	36件	(5.3%)
相談により事案解決(助言・情報提供等)	300件	(47.7%)	335件	(51.5%)	297件	(43.6%)
個別の専門相談機関等につなぎ専門相談機関等に対応	125件	(19.9%)	139件	(21.4%)	157件	(23.1%)
解決不能	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
相談の継続	148件	(23.5%)	138件	(21.2%)	167件	(24.5%)
相談者からの相談中断の申出	5件	(0.8%)	6件	(0.9%)	0件	(0.0%)
その他	28件	(4.5%)	9件	(1.4%)	24件	(3.5%)

2. 「市町村における人権に関する総合的な相談機関」に寄せられた相談

(1) 人権課題別 (実件数/重複計上あり)

「障がい者」に関する相談 1,377 件 (32.8%)、「女性 (DV)」に関する相談 669 件 (16.0%)
 「高齢者」に関する相談 629 件 (15.0%)、「職業・雇用」に関する相談 567 件 (13.5%) の順
 に多くなっています。



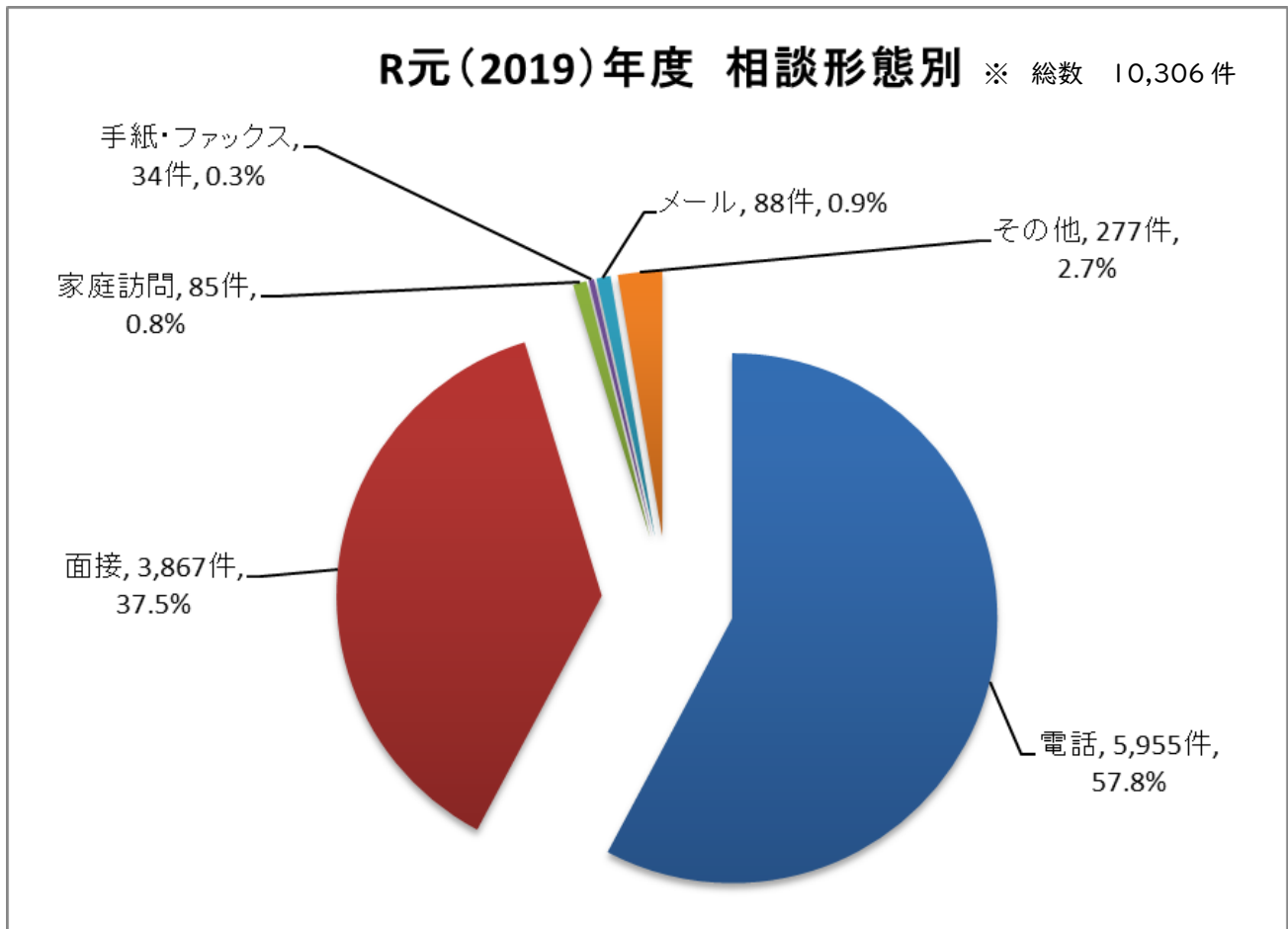
経年比較(人権課題別)

※「その他・不明」を除く 総数 4,193件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
女性(DV)	656件	(14.1%)	626件	(12.6%)	669件	(16.0%)
女性(DV以外)	812件	(17.4%)	487件	(9.8%)	369件	(8.8%)
男性(DV)	17件	(0.4%)	30件	(0.6%)	31件	(0.7%)
男性(DV以外)	95件	(2.0%)	72件	(1.4%)	52件	(1.2%)
子ども	169件	(3.6%)	195件	(3.9%)	197件	(4.7%)
高齢者	530件	(11.4%)	440件	(8.8%)	629件	(15.0%)
障がい者	1,684件	(36.1%)	2,090件	(42.0%)	1,377件	(32.8%)
同和問題	47件	(1.0%)	50件	(1.0%)	45件	(1.1%)
外国人	68件	(1.5%)	67件	(1.3%)	94件	(2.2%)
HIV感染者	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
ハンセン病	0件	(0.0%)	1件	(0.0%)	0件	(0.0%)
犯罪被害者とその家族	3件	(0.1%)	3件	(0.1%)	14件	(0.3%)
性的マイノリティ	51件	(1.1%)	189件	(3.8%)	146件	(3.5%)
職業・雇用	529件	(11.3%)	716件	(14.4%)	567件	(13.5%)
ホームレス	2件	(0.0%)	1件	(0.0%)	3件	(0.1%)
刑期を終えて出所した人々	3件	(0.1%)	14件	(0.3%)	0件	(0.0%)

(2) 相談形態別 (延べ件数)

「電話」による相談 5,955 件 (57.8%)、「面接」による相談 3,867 件 (37.5%) の順に多くなっています。また、「メール」による相談も 88 件 (0.9%) 行われており、近年少しずつ「メール」による相談が増加していることがわかります。



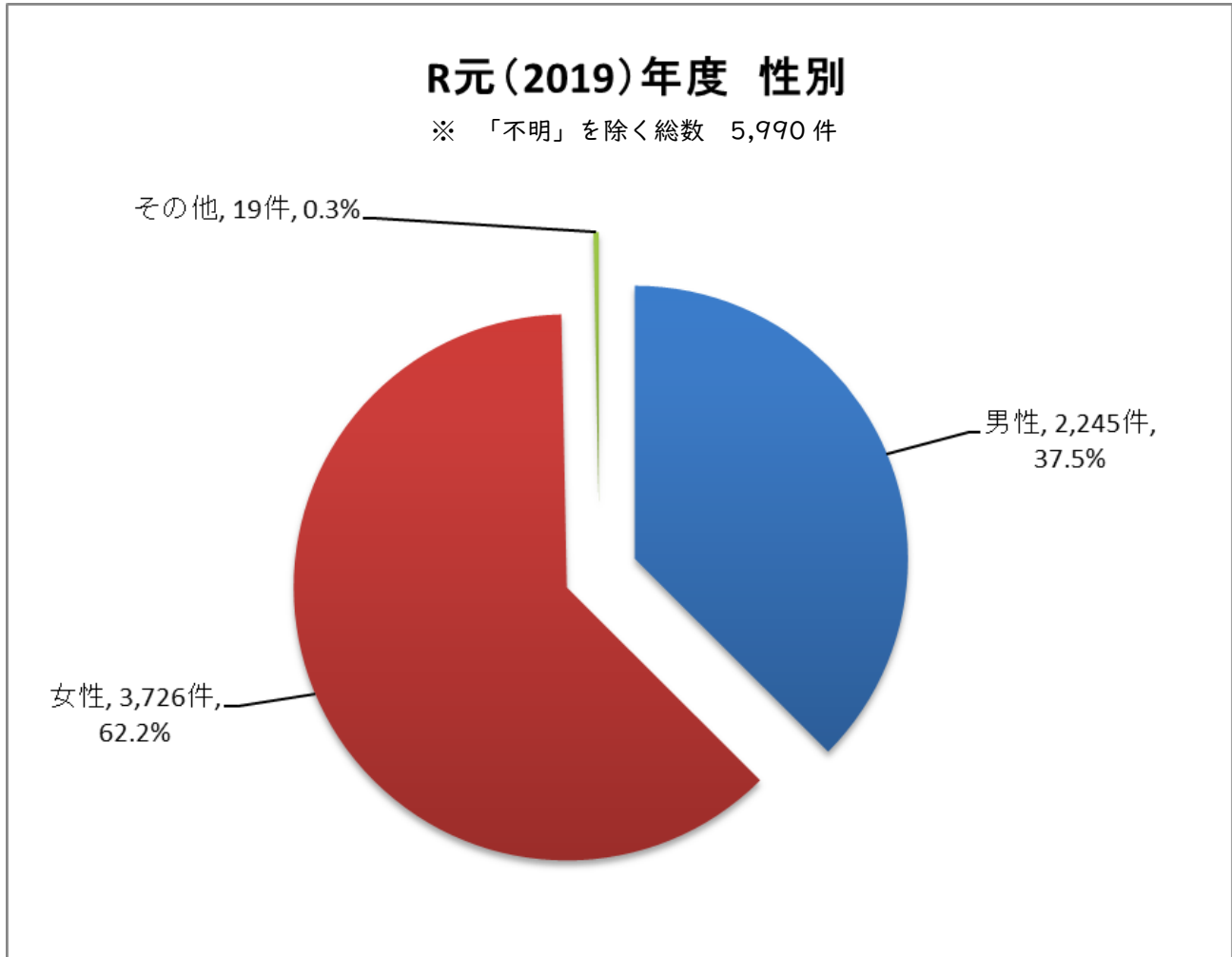
経年比較 (相談形態別)

※総数 10,306件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
電話	5,761件	(63.6%)	6,009件	(59.3%)	5,955件	(57.8%)
面接	2,913件	(32.2%)	3,570件	(35.3%)	3,867件	(37.5%)
家庭訪問	192件	(2.1%)	287件	(2.8%)	85件	(0.8%)
手紙・ファックス	47件	(0.5%)	29件	(0.3%)	34件	(0.3%)
メール	16件	(0.2%)	61件	(0.6%)	88件	(0.9%)
その他	127件	(1.4%)	169件	(1.7%)	277件	(2.7%)

(3) 相談者の性別 (実件数)

「女性」からの相談の割合が3,726件(62.2%)、「男性」からの相談2,245件(37.5%)で、女性からの相談が多くなっています。「その他」は、性的マイノリティからの相談を含んで、19件(0.3%)です。



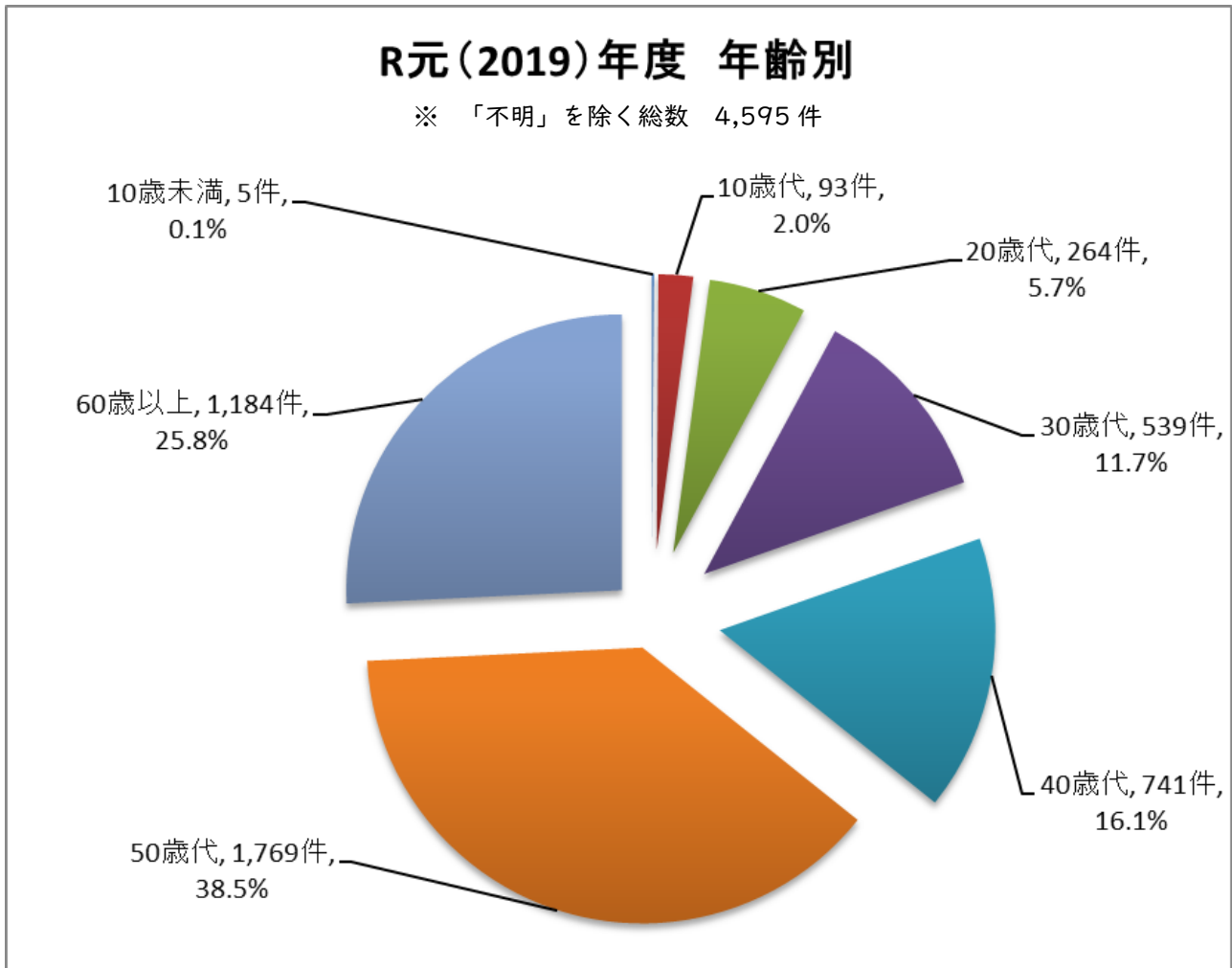
経年比較 (性別)

※「不明」を除く 総数 5,990件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
男性	2,113件	(31.4%)	2,397件	(36.3%)	2,245件	(37.5%)
女性	4,606件	(68.5%)	4,163件	(63.1%)	3,726件	(62.2%)
その他	6件	(0.1%)	39件	(0.6%)	19件	(0.3%)

(4) 相談者の年齢別 (実件数)

「50歳代」1,769件(38.5%)、「60歳以上」1,184件(25.8%)、「40歳代」741件(16.1%)の順に多くなっています。全体に占める40歳以上の相談者の割合は80.4%であり、中高年齢層からの相談が多いことが分かります。



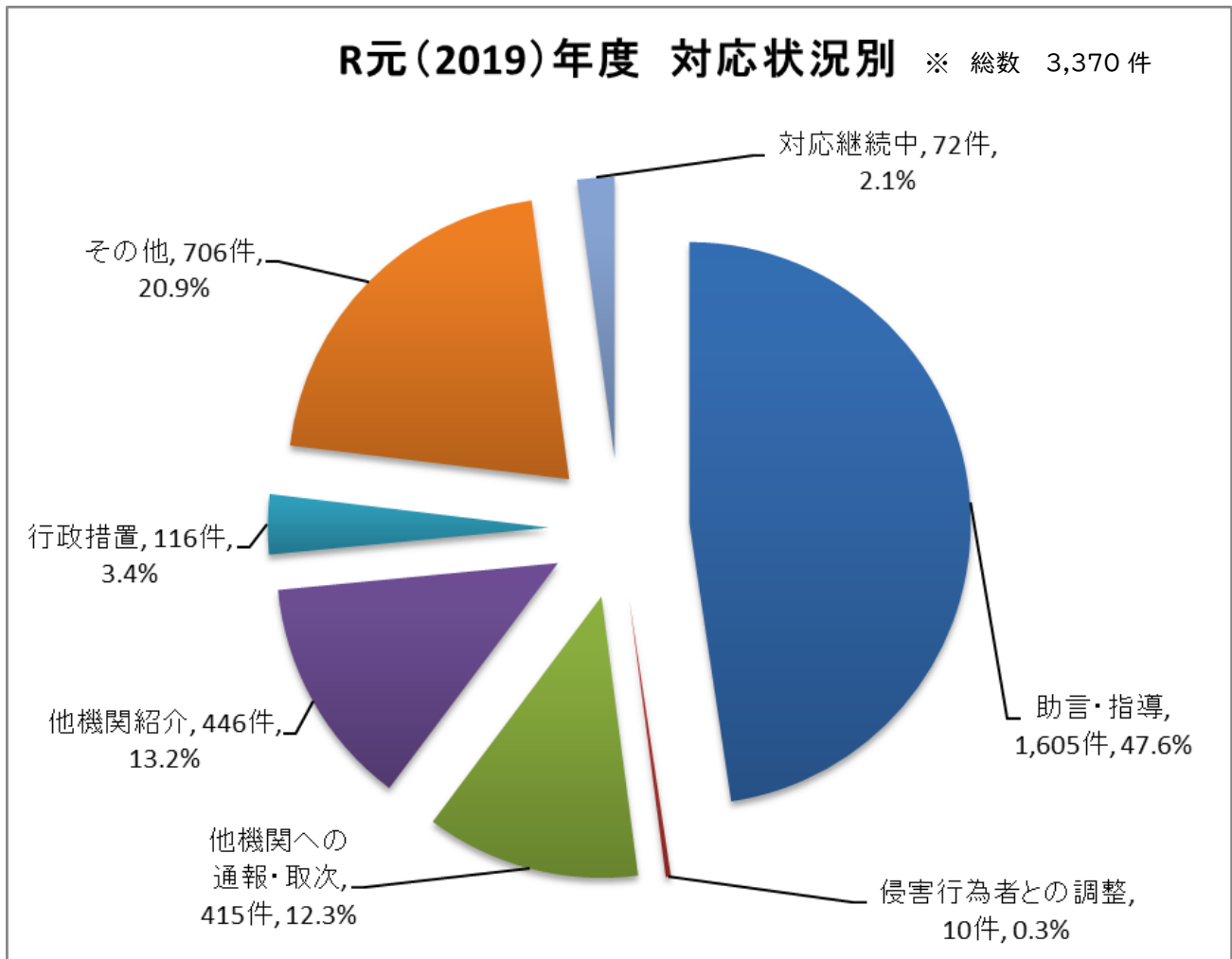
経年比較 (年齢別)

※「不明」を除く 総数 4,595件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
10歳未満	1件	(0.0%)	0件	(0.0%)	5件	(0.1%)
10歳代	31件	(0.6%)	66件	(1.3%)	93件	(2.0%)
20歳代	306件	(5.8%)	323件	(6.2%)	264件	(5.7%)
30歳代	591件	(11.3%)	573件	(10.9%)	539件	(11.7%)
40歳代	1,172件	(22.3%)	923件	(17.6%)	741件	(16.1%)
50歳代	1,803件	(34.3%)	2,064件	(39.3%)	1,769件	(38.5%)
60歳以上	1,345件	(25.6%)	1,303件	(24.8%)	1,184件	(25.8%)

(5) 対応状況別 (実件数)

対応状況別では、「助言・指導」が1,605件(47.6%)で最多となっています。次いで、「その他」を除くと、「他機関紹介」446件(13.2%)、「他機関への通報・取次」415件(12.3%)が多くなっており、他機関を活用した対応も積極的に行われていることがわかります。「その他」706件(20.9%)には、「話を聴いて欲しい」という方からの相談への傾聴対応が含まれています。



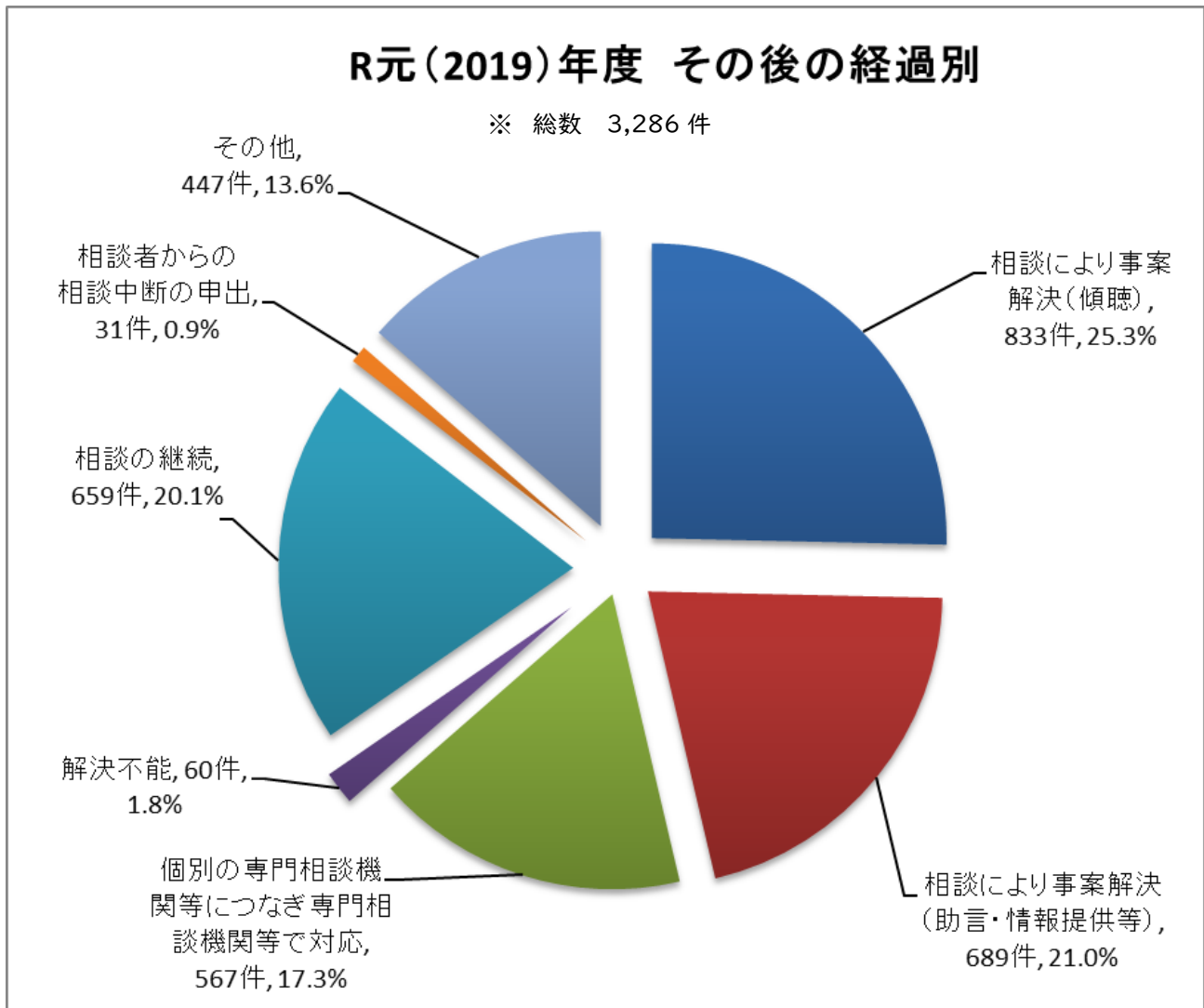
経年比較 (対応状況別)

※総数 3,370件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
助言・指導	1,804件	(50.4%)	1,982件	(50.3%)	1,605件	(47.6%)
侵害行為者との調整	30件	(0.8%)	14件	(0.4%)	10件	(0.3%)
他機関への通報・取次	403件	(11.3%)	455件	(11.6%)	415件	(12.3%)
他機関紹介	496件	(13.9%)	463件	(11.8%)	446件	(13.2%)
行政措置	112件	(3.1%)	93件	(2.4%)	116件	(3.4%)
その他	674件	(18.8%)	655件	(16.6%)	706件	(20.9%)
対応継続中	59件	(1.6%)	277件	(7.0%)	72件	(2.1%)

(6) その後の経過別 (実件数)

その後の経過別では「相談により事案解決(傾聴)」833件(25.3%)、「相談により事案解決(助言・情報提供等)」689件(21.0%)、「相談の継続」659件(20.1%)の順に多くなっています。



経年比較 (その後の経過別)

※総数 3,286件

	H29(2017)年度		H30(2018)年度		R元(2019)年度	
相談により事案解決(傾聴)	692件	(19.7%)	1,046件	(26.9%)	833件	(25.3%)
相談により事案解決(助言・情報提供等)	734件	(20.9%)	712件	(18.3%)	689件	(21.0%)
個別の専門相談機関等につなぎ専門相談機関等に対応	644件	(18.3%)	697件	(17.9%)	567件	(17.3%)
解決不能	71件	(2.0%)	70件	(1.8%)	60件	(1.8%)
相談の継続	519件	(14.8%)	805件	(20.7%)	659件	(20.1%)
相談者からの相談中断の申出	20件	(0.6%)	17件	(0.4%)	31件	(0.9%)
その他	836件	(23.8%)	546件	(14.0%)	447件	(13.6%)