

平成 27 (2015) 年度 人権相談・啓発等事業
 平成 26 (2014) 年度の大阪府内における人権に関する相談の状況

大阪府は、人権相談や人権啓発の充実につなげるため、平成 26 (2014) 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などを行う人権相談事業を実施しています。

①大阪府人権相談窓口（一般財団法人大阪府人権協会）

※このほか、大阪府人権局に直接相談があったものも集計に加えています。

2. 市町村における人権に関する総合的な相談窓口

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テーマについての相談に対応しており、市町村・地域レベルの身近な相談窓口となっています。

①人権相談担当部署（人権文化センターを含む）

②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		
	H24 (2012)	H25 (2013)	H26 (2014)	H24 (2012)	H25 (2013)	H26 (2014)	H24 (2012)	H25 (2013)	H26 (2014)
1. 「大阪府人権相談窓口」	2	2	2	2	2	2	100%	100%	100%
2. 「市町村における人権に関する総合的な相談機関」	110	114	114	104	112	114	94.5%	98.2%	100%
合計	112	116	116	106	114	116	94.6%	98.3%	100%

■集約方法

対象機関に対して、郵送および電子メールにより、平成 26（2014）年度に受けた相談件数等の提供を依頼しました。

具体的には、総件数（実件数、延べ件数）と、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」）などです。

対象機関への依頼内容の詳細は、別紙のとおりです。

■集約期間

平成 27（2015）年 4 月 28 日付で対象機関に依頼し、同年 9 月 30 日までに回収しました。

■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。

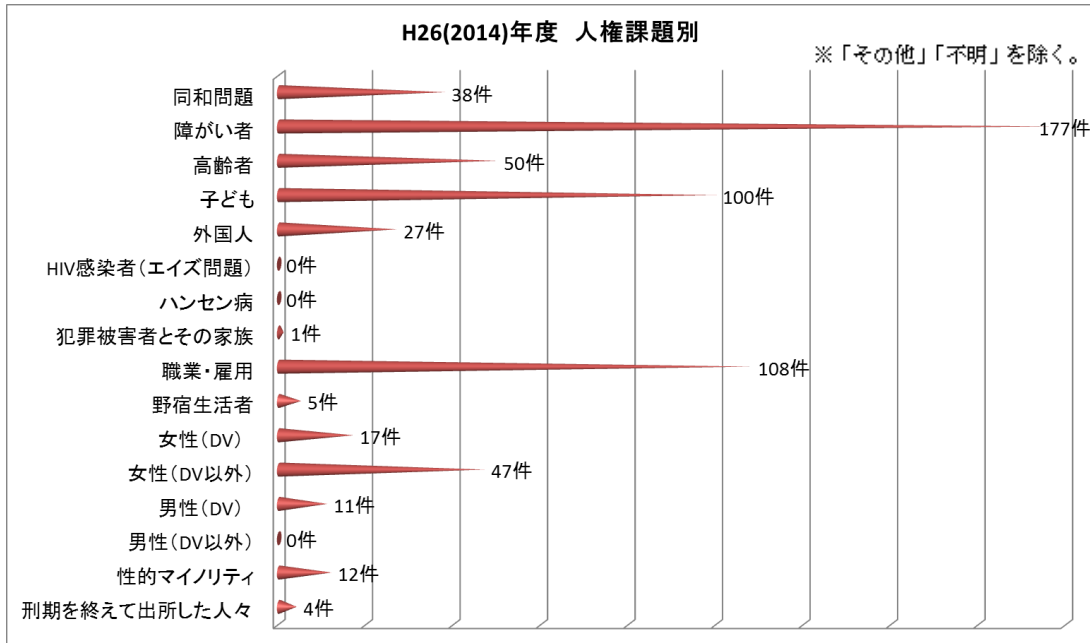
※「総実件数」、「総延べ件数」いずれかしか記載のなかった機関については、「総実件数」と「総延べ件数」を同じ値で処理しています。

	総実件数			総延べ件数		
	H24 (2012)	H25 (2013)	H26 (2014)	H24 (2012)	H25 (2013)	H26 (2014)
1. 「大阪府人権相談窓口」	526件	595件	608件	1,217件	1,745件	1,558件
2. 「市町村における人権に関する総合的な相談機関」	12,663件	13,222件	12,982件	15,013件	15,996件	15,577件
合計	13,189件	13,817件	13,590件	16,230件	17,741件	17,135件

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 177 件 (29.6%)、「職業・雇用」に関する相談 108 件 (18.1%)、「子ども」に関する相談 100 件 (16.8%) の順に多くなっています。

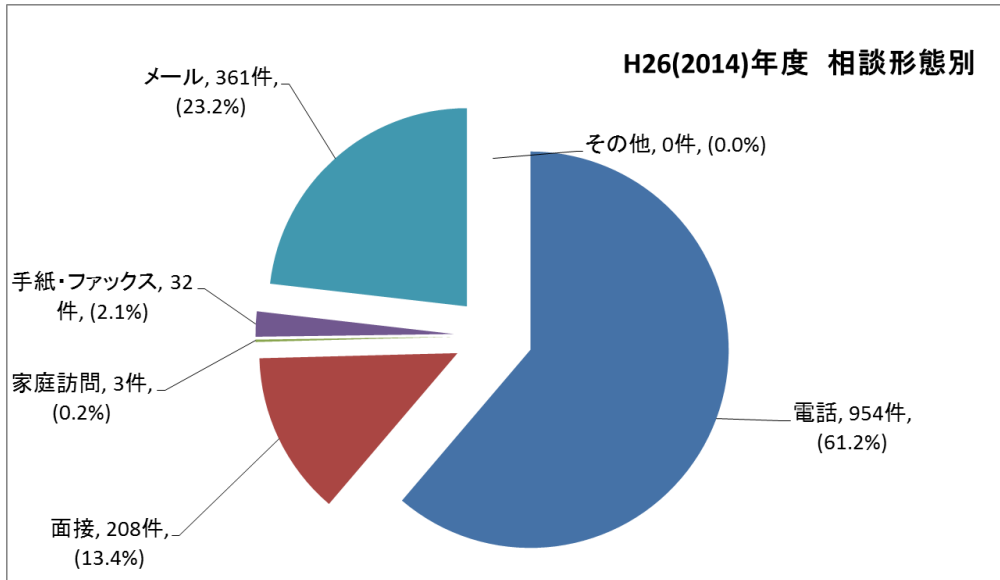


経年比較 (人権課題別)

人権課題	※「その他」「不明」を除く					
	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
同和問題	29件	(7.4%)	11件	(2.1%)	38件	(6.4%)
障がい者	91件	(23.1%)	148件	(27.8%)	177件	(29.6%)
高齢者	37件	(9.4%)	54件	(10.2%)	50件	(8.4%)
子ども	63件	(16.0%)	91件	(17.1%)	100件	(16.8%)
外国人	16件	(4.1%)	14件	(2.6%)	27件	(4.5%)
HIV感染者(エイズ問題)	2件	(0.5%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
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	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	1件	(0.2%)
職業・雇用	85件	(21.6%)	121件	(22.7%)	108件	(18.1%)
野宿生活者	1件	(0.3%)	1件	(0.2%)	5件	(0.8%)
女性(DV)	12件	(3.0%)	15件	(2.8%)	17件	(2.8%)
女性(DV以外)	43件	(10.9%)	43件	(8.1%)	47件	(7.9%)
男性(DV)	3件	(0.8%)	2件	(0.4%)	11件	(1.8%)
男性(DV以外)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
性的マイノリティ	4件	(1.0%)	16件	(3.0%)	12件	(2.0%)
刑期を終えて出所した人	8件	(2.0%)	16件	(3.0%)	4件	(0.7%)

(2) 相談形態別 (延べ件数)

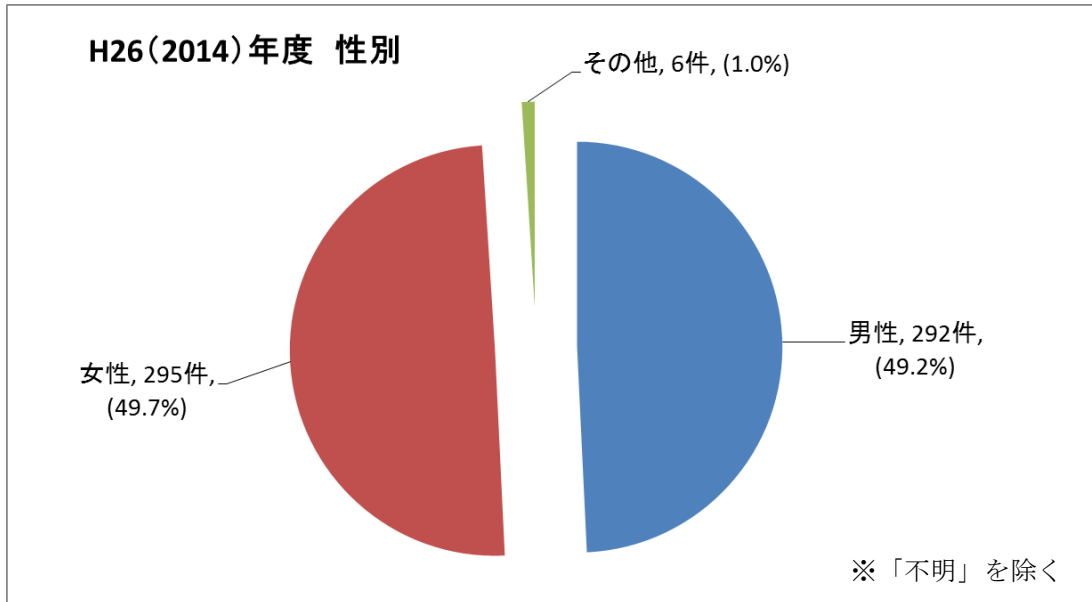
「電話」での相談 954 件 (61.2%)、「メール」での相談 361 件 (23.2%)、「面接」での相談 208 件(13.4%) の順に多くなっています。「2. 市町村における人権に関する総合的な相談機関」に比べると、「メール」での相談の割合が大きくなっています。



	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
電話	769件	(63.2%)	1073件	(61.5%)	954件	(61.2%)
面接	214件	(17.6%)	331件	(19.0%)	208件	(13.4%)
家庭訪問	0件	(0.0%)	4件	(0.2%)	3件	(0.2%)
手紙・ファックス	76件	(6.2%)	69件	(4.0%)	32件	(2.1%)
メール	156件	(12.8%)	268件	(15.4%)	361件	(23.2%)
その他	2件	(0.2%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)

(3) 相談者の性別 (実件数)

「女性」からの相談 295 件 (49.7%)、「男性」からの相談 292 件 (49.2%) でほぼ同数となっています。なお、「その他」の相談は、性的マイノリティ (LGBT¹など) からの相談で、6 件 (1.0%) となっています。

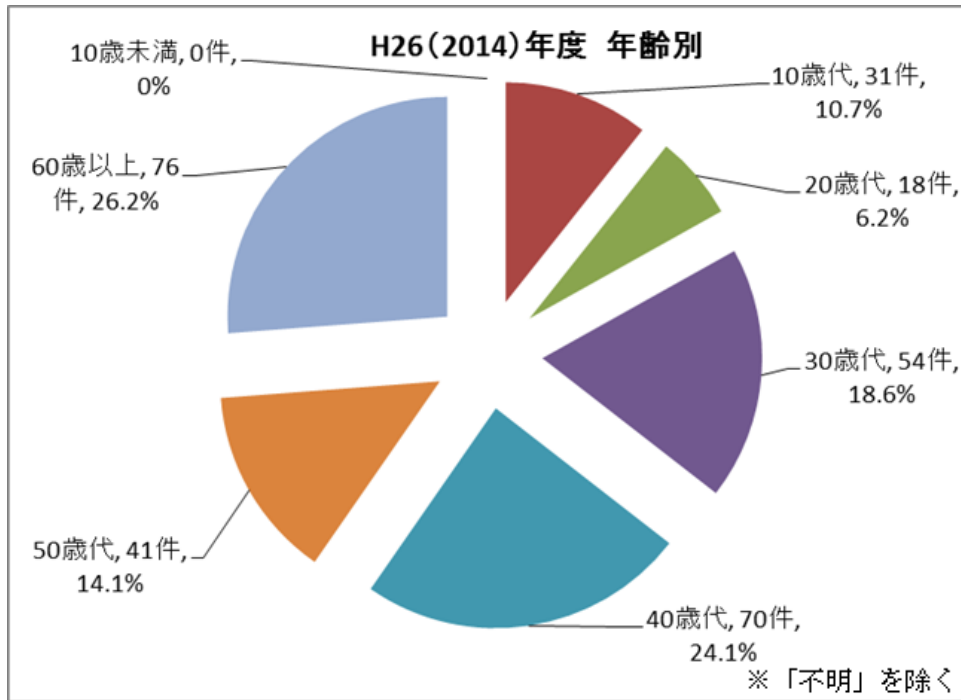


	※「不明」を除く		
	H24(2012)年度	H25(2013)年度	H26(2014)年度
男性	252件 (49.4%)	248件 (43.7%)	292件 (49.2%)
女性	256件 (50.2%)	314件 (55.3%)	295件 (49.7%)
その他	2件 (0.4%)	6件 (1.1%)	6件 (1.0%)

¹ LGBTとは、レズビアン (女性同性愛者)、ゲイ (男性同性愛者)、バイセクシャル (両性愛者)、トランスジェンダー (生まれた時割り当てられた性別にとられない性別のあり方を持つ人) の総称です。

(4) 相談者の年齢別 (実件数)

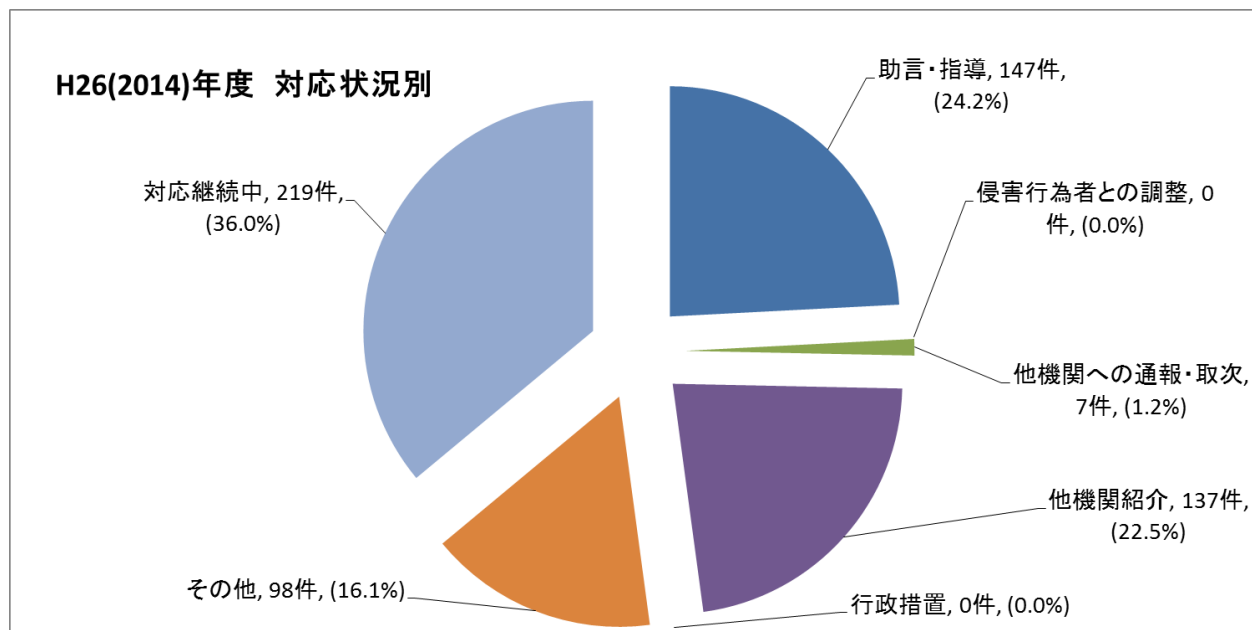
「60歳以上」76件(26.2%)、「40歳代」70件(24.1%)、「30歳代」54件(18.6%)の順に多くなっています。全体に占める40歳以上の相談者の割合は64.5%であり、中高年齢層からの相談が多いことが分かります。



経年比較 (年齢別)				
	※「不明」を除く			
	H24(2012)年度	H25(2013)年度	H26(2014)年度	
10歳未満	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)
10歳代	10件 (4.1%)	32件 (10.4%)	31件 (10.7%)	31件 (10.7%)
20歳代	17件 (7.1%)	23件 (7.4%)	18件 (6.2%)	18件 (6.2%)
30歳代	29件 (12.0%)	48件 (15.5%)	54件 (18.6%)	54件 (18.6%)
40歳代	64件 (26.6%)	71件 (23.0%)	70件 (24.1%)	70件 (24.1%)
50歳代	51件 (21.2%)	50件 (16.2%)	41件 (14.1%)	41件 (14.1%)
60歳以上	70件 (29.0%)	85件 (27.5%)	76件 (26.2%)	76件 (26.2%)

(5) 対応状況別 (実件数)

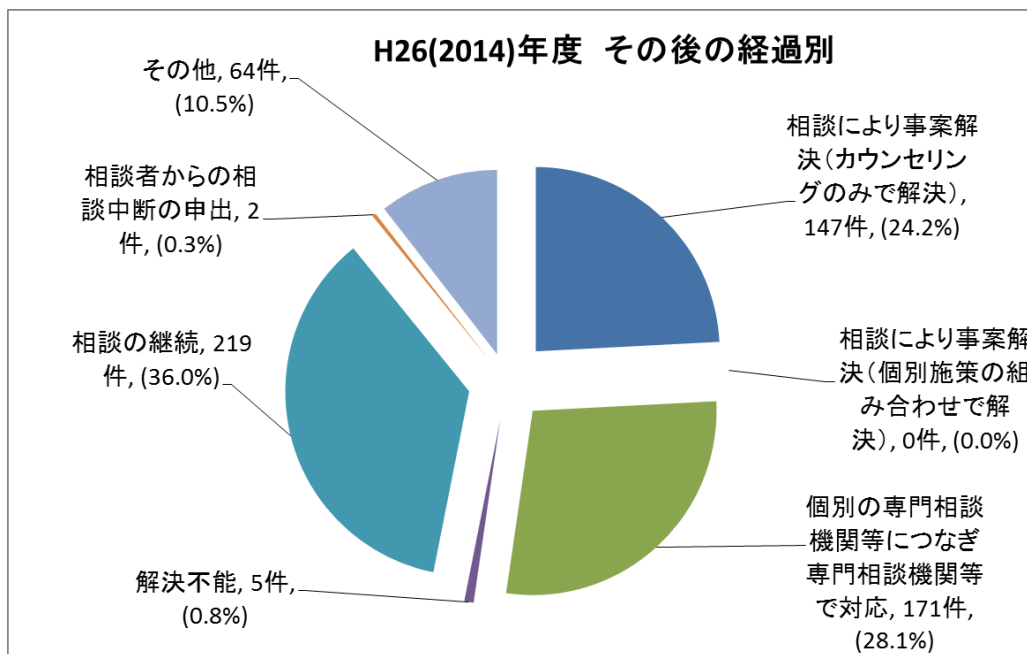
寄せられた相談にどのように対応したかの「対応状況別」について見てみると、「対応継続中」219件(36.0%)、「助言・指導」147件(24.2%)の順に多くなっています。「その他」98件(16.1%)には、「話を聴いて欲しい」という方からの相談への傾聴対応が多く含まれています。



	H24(2012)年度	H25(2013)年度	H26(2014)年度
助言・指導	127件 (24.1%)	127件 (21.3%)	147件 (24.2%)
侵害行為者との調整	0件 (0.0%)	1件 (0.2%)	0件 (0.0%)
他機関への通報・取次	27件 (5.1%)	4件 (0.7%)	7件 (1.2%)
他機関紹介	124件 (23.6%)	91件 (15.3%)	137件 (22.5%)
行政措置	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)	0件 (0.0%)
その他	66件 (12.5%)	115件 (19.3%)	98件 (16.1%)
対応継続中	182件 (34.6%)	257件 (43.2%)	219件 (36.0%)

(6) その後の経過別 (実件数)

「相談の継続」219件(36.0%)、「個別の専門相談機関等につなぎ専門相談機関等に対応」171件(28.1%)の順に多くなっています。「その他」には、傾聴により対応を終えたケースなどが含まれます。



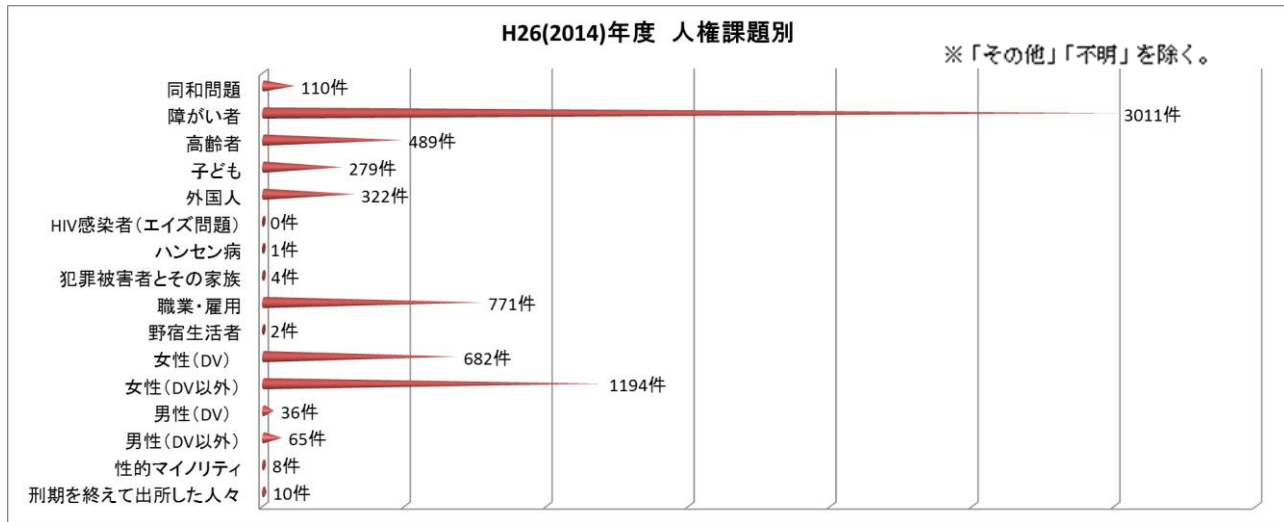
	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
相談により事案解決(カウンセリングのみで解決)	127件	(24.1%)	122件	(20.5%)	147件	(24.2%)
相談により事案解決(個別施策の組み合わせで解決)	1件	(0.2%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
個別の専門相談機関等につなぎ専門相談機関等に対応	163件	(31.0%)	133件	(22.4%)	171件	(28.1%)
解決不能	0件	(0.0%)	3件	(0.5%)	5件	(0.8%)
相談の継続	182件	(34.6%)	255件	(42.9%)	219件	(36.0%)
相談者からの相談中断の申出	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	2件	(0.3%)
その他	53件	(10.1%)	82件	(13.8%)	64件	(10.5%)

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 3,011 件 (43.1%)、「女性 (DV 以外)」に関する相談 1,194 件 (17.1%)、「職業・雇用」に関する相談 771 件 (11.0%) の順に多くなっています。

なお、経年比較を見ると、「高齢者」に関する相談が急減していますが、その要因としては、相談を受けた数が多い市で高齢者が相談できる窓口として地域包括支援センターが定着したことや総合相談窓口 (ブランチ) が増えたことが考えられます。



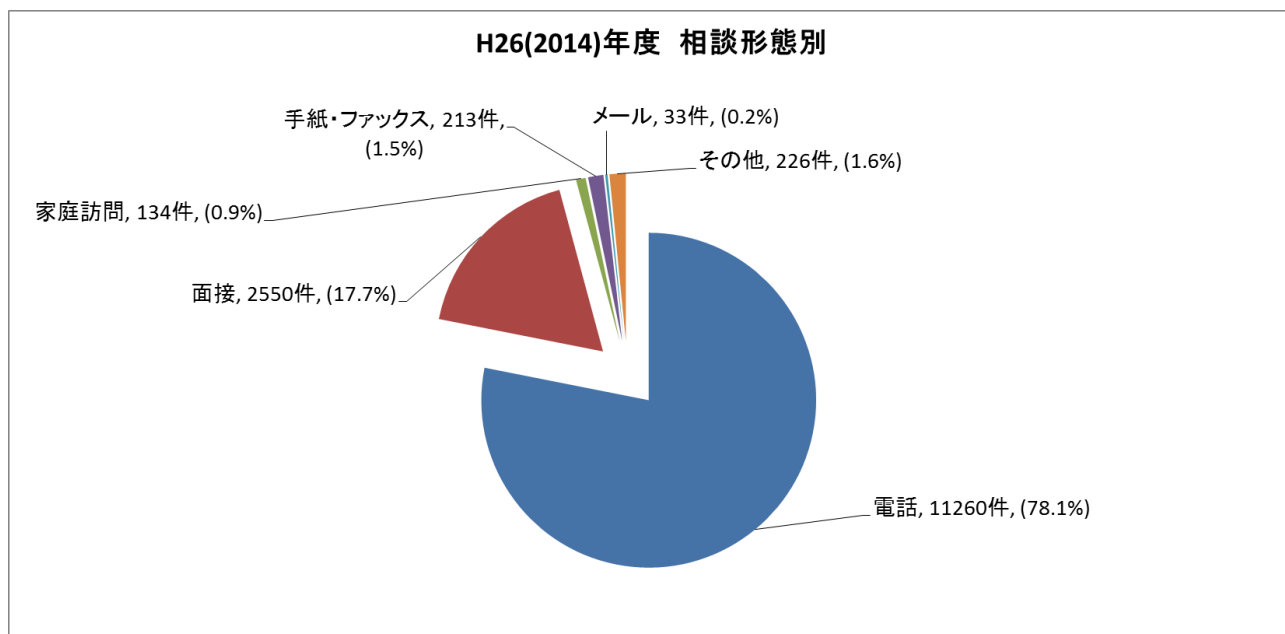
経年比較 (人権課題別)

※「その他」「不明」を除く

	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
同和問題	201件	(2.5%)	136件	(2.0%)	110件	(1.6%)
障がい者	2118件	(26.8%)	2998件	(43.3%)	3011件	(43.1%)
高齢者	2067件	(26.2%)	891件	(12.9%)	489件	(7.0%)
子ども	630件	(8.0%)	406件	(5.9%)	279件	(4.0%)
外国人	360件	(4.6%)	225件	(3.3%)	322件	(4.6%)
HIV感染者(エイズ問題)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)
ハンセン病	0件	(0.0%)	0件	(0.0%)	1件	(0.0%)
犯罪被害者とその家族	9件	(0.1%)	9件	(0.1%)	4件	(0.1%)
職業・雇用	866件	(11.0%)	798件	(11.5%)	771件	(11.0%)
野宿生活者	4件	(0.1%)	3件	(0.0%)	2件	(0.0%)
女性(DV)	564件	(7.1%)	566件	(8.2%)	682件	(9.8%)
女性(DV以外)	953件	(12.1%)	805件	(11.6%)	1194件	(17.1%)
男性(DV)	25件	(0.3%)	16件	(0.2%)	36件	(0.5%)
男性(DV以外)	74件	(0.9%)	53件	(0.8%)	65件	(0.9%)
性的マイノリティ	16件	(0.2%)	7件	(0.1%)	8件	(0.1%)
刑期を終えて出所した人	10件	(0.1%)	4件	(0.1%)	10件	(0.1%)

(2) 相談形態別 (延べ件数)

「電話」による相談 11,260 件 (78.1%)、「面接」による相談 2,550 件 (17.7%) の順に多くなっています。また、「家庭訪問」による相談も 134 件 (0.9%) 行われており、地域において、きめ細やかな対応がなされていることがわかります。

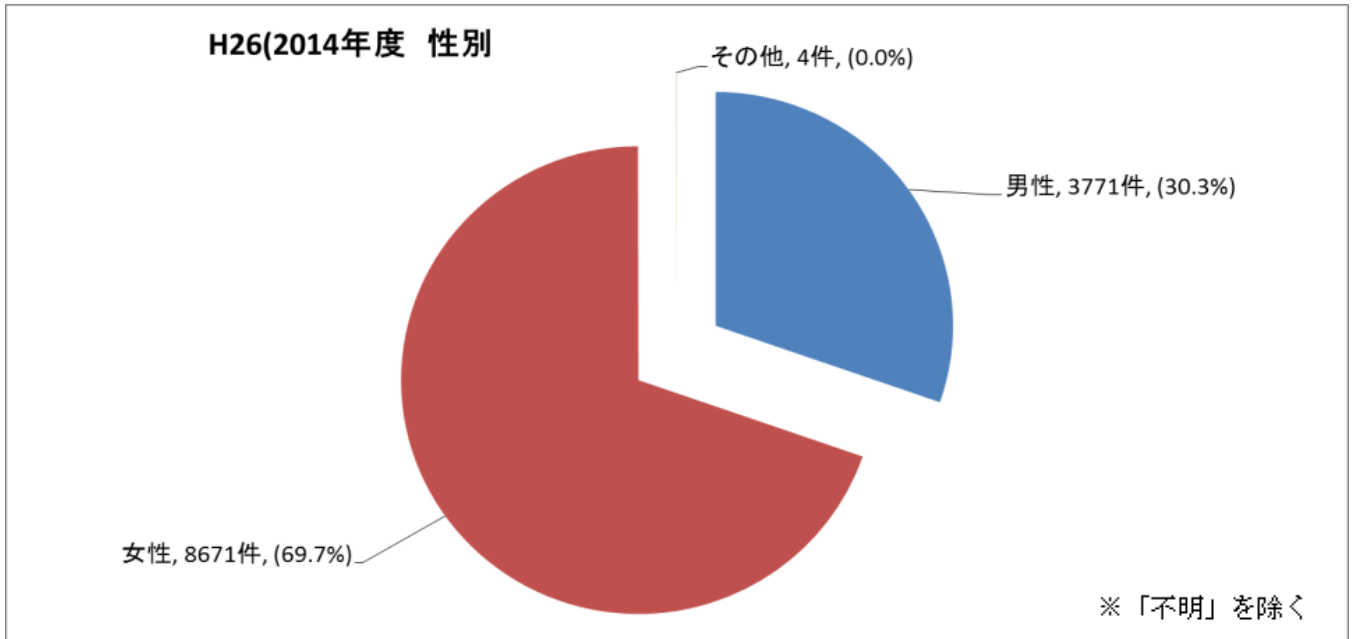


経年比較 (相談形態別)

	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
電話	10205	(70.8%)	10817	(69.6%)	11260	(78.1%)
面接	2976	(20.7%)	4056	(26.1%)	2550	(17.7%)
家庭訪問	230	(1.6%)	295	(1.9%)	134	(0.9%)
手紙・ファックス	191	(1.3%)	135	(0.9%)	213	(1.5%)
メール	219	(1.5%)	56	(0.4%)	33	(0.2%)
その他	589	(4.1%)	191	(1.2%)	226	(1.6%)

(3) 相談者の性別 (実件数)

「女性」からの相談の割合が 8,671 件 (69.7%) となっています。「その他」は、性的マイノリティ (LGBT など) からの相談です。「1. 大阪府人権相談窓口」と比べると、「女性」からの相談の割合が大きくなっています。

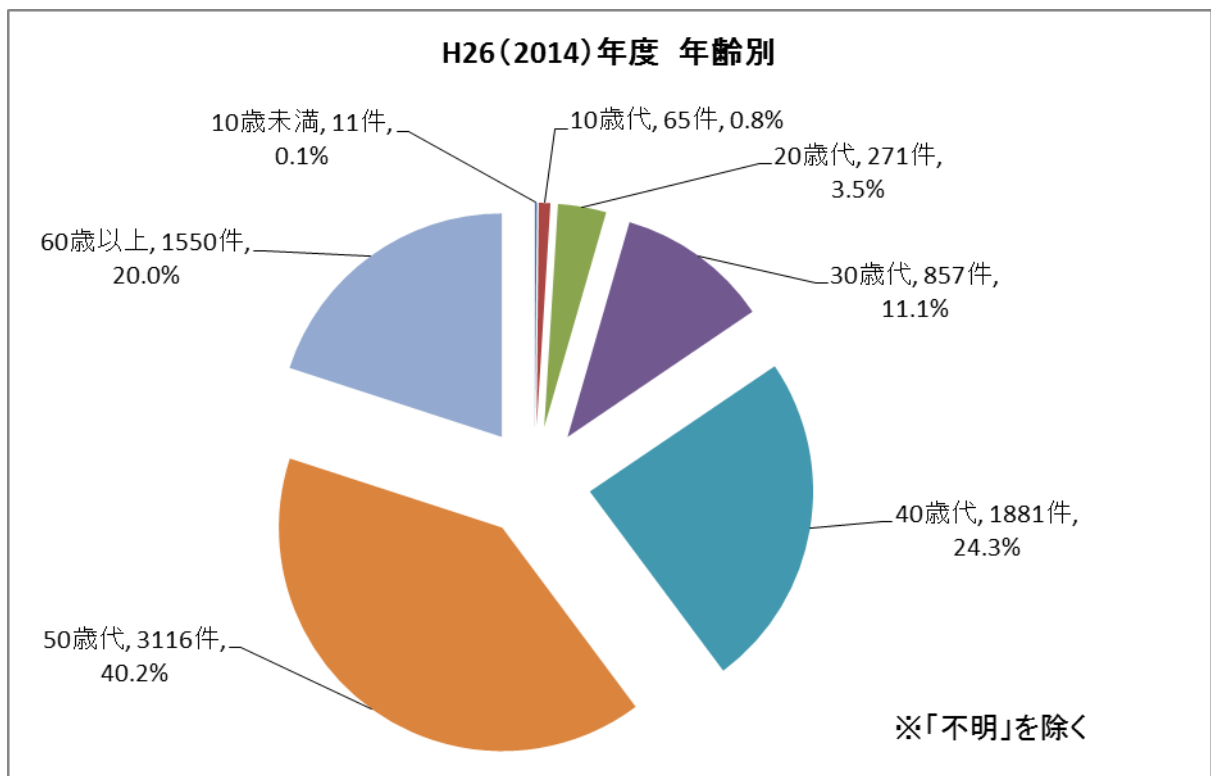


経年比較 (性別)						
	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
						※「不明」を除く
男性	5411件	(43.1%)	4869件	(38.3%)	3771件	(30.3%)
女性	7133件	(56.8%)	7827件	(61.6%)	8671件	(69.7%)
その他	5件	(0.0%)	5件	(0.0%)	4件	(0.0%)

(4) 相談者の年齢別 (実件数)

「50歳代」3,116件(40.2%)、「40歳代」1,881件(24.3%)、「60歳以上」1,550件(20.0%)の順に多くなっています。この3つを合わせると、全体の84.5%を占めることになり、「1. 大阪府人権相談窓口」以上に、中高年からの相談の多さが顕著になっています。

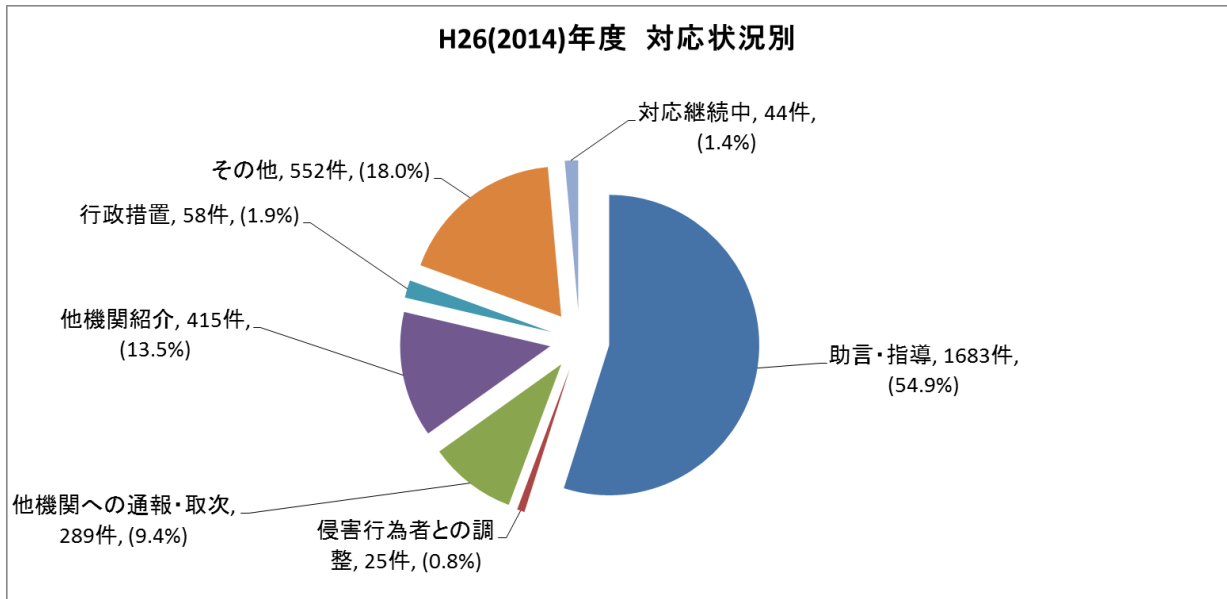
なお、経年比較を見ると、「60歳以上」の相談が急減していますが、その要因としては、相談を受けた数が多い市で高齢者が相談できる窓口として地域包括支援センターが定着したことや総合相談窓口(ブランチ)が増えたことが考えられます。



	経年比較 (年齢別)					
	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
	※「不明」を除く					
10歳未満	21件	(0.3%)	18件	(0.2%)	11件	(0.1%)
10歳代	61件	(0.8%)	55件	(0.7%)	65件	(0.8%)
20歳代	182件	(2.4%)	287件	(3.5%)	271件	(3.5%)
30歳代	847件	(11.2%)	730件	(9.0%)	857件	(11.1%)
40歳代	1393件	(18.5%)	2387件	(29.4%)	1881件	(24.3%)
50歳代	1891件	(25.1%)	2582件	(31.8%)	3116件	(40.2%)
60歳以上	3141件	(41.7%)	2067件	(25.4%)	1550件	(20.0%)

(5) 対応状況別 (実件数)

寄せられた相談にどのように対応したかの「対応状況別」について「その他」を除くと、「助言・指導」が1,683件(54.9%)で最多となっています。また、次いで、「他機関紹介」415件(13.5%)、「他機関への通報・取次」289件(9.4%)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」には、傾聴対応などが含まれます。

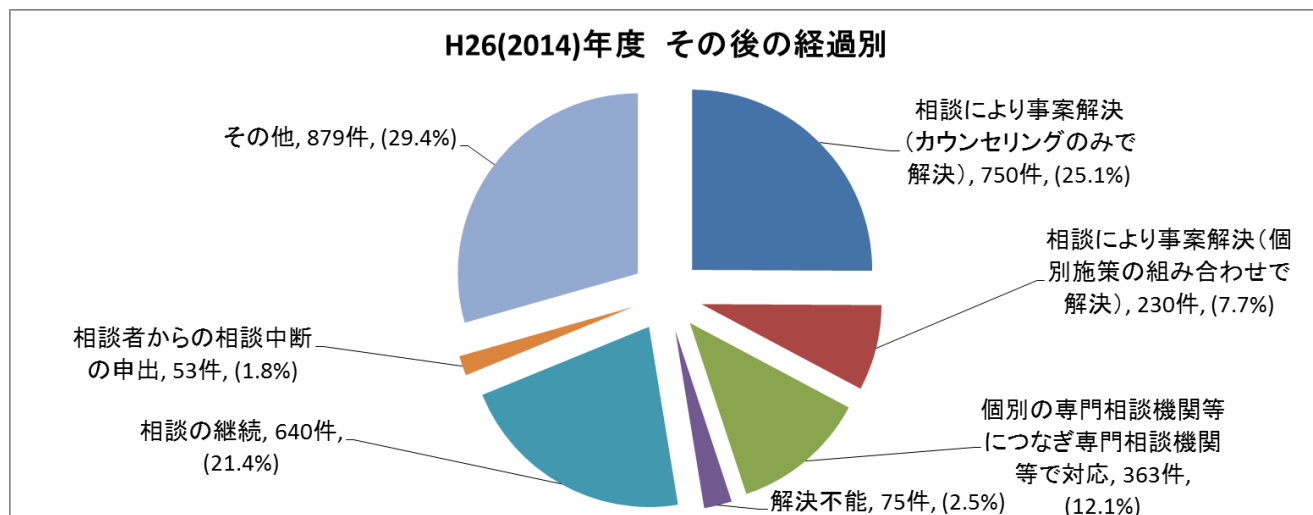


経年比較 (対応状況別)

	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
助言・指導	1470件	(47.1%)	1457件	(43.0%)	1683件	(54.9%)
侵害行為者との調整	30件	(1.0%)	26件	(0.8%)	25件	(0.8%)
他機関への通報・取次	378件	(12.1%)	503件	(14.8%)	289件	(9.4%)
他機関紹介	418件	(13.4%)	464件	(13.7%)	415件	(13.5%)
行政措置	23件	(0.7%)	76件	(2.2%)	58件	(1.9%)
その他	774件	(24.8%)	833件	(24.6%)	552件	(18.0%)
対応継続中	30件	(1.0%)	31件	(0.9%)	44件	(1.4%)

(6) その後の経過別 (実件数)

その後の経過では「その他」を除くと、「相談により事案解決（カウンセリングのみで解決）」750件（25.1%）、「相談の継続」640件（21.4%）、「個別の専門相談機関等につなぎ専門相談機関等に対応」363件（12.1%）の順に多くなっています。



	H24(2012)年度		H25(2013)年度		H26(2014)年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相談により事案解決(カウンセリングのみで解決)	1015件	(33.7%)	865件	(28.7%)	750件	(25.1%)
相談により事案解決(個別施策の組み合わせで解決)	166件	(5.5%)	180件	(6.0%)	230件	(7.7%)
個別の専門相談機関等につなぎ専門相談機関等に対応	368件	(12.2%)	501件	(16.7%)	363件	(12.1%)
解決不能	70件	(2.3%)	67件	(2.2%)	75件	(2.5%)
相談の継続	757件	(25.1%)	589件	(19.6%)	640件	(21.4%)
相談者からの相談中断の申出	22件	(0.7%)	25件	(0.8%)	53件	(1.8%)
その他	612件	(20.3%)	782件	(26.0%)	879件	(29.4%)