

効果的な啓発手法

伝わるチラシ・ウェブサイト の作成ポイント

一般社団法人自治体広報広聴研究所
代表理事・広報アドバイザー
金井 茂樹

■ 略歴・主な研究

● 略歴

- ・東京都江戸川区職員(1994～2014) / 情報システム課・広報課
- ・一般社団法人自治体広報広聴研究所代表理事
- ・広報アドバイザー・専門統計調査士・ウェブ解析士・デジタルアーキビスト
- ・公共コミュニケーション学会理事・博士（公共政策学）
- ・全国広報コンクール審査員（ウェブサイト部門）
- ・東京都広報コンクール審査員（広報紙部門）

● 広報に関連する主な研究

- ・「自治体議会ウェブサイトの現状と課題」『月刊広報』2022,日本広報協会.
- ・「広報の”品質”を高めるために～行政ウェブサイトの現状と課題～」『月刊広報』2021,日本広報協会.
- ・「自治体ウェブサイトにおけるペルソナの作成と活用」『政策情報学会誌』第6巻第1号,政策情報学会.
- ・「地方自治体ウェブサイトの品質に関する一考察」『政策情報学会誌』第4巻第1号,政策情報学会.

■ 効果的な啓発手法

1. 広報の目的と戦略的思考
2. 伝わるチラシ
3. 伝わるウェブサイト
4. まとめ

1 広報の目的と戦略的思考

- (1) 広報広聴とは
- (2) 意識行動変容とは
- (3) 広報媒体の多様化と分類
- (4) 戦略的広報
- (5) チラシ・ウェブサイトの役割

■ (1) 広報広聴とは

- 定義

自治体広報の理念にもとづいた多面的コミュニケーションの実践により自治体（行政・議会）と市民の双方の意識行動変容を促進し、両者の信頼協働関係を構築・維持すること
＝関係づくり

- 目的・ゴール

- ・ 意識行動変容
- ・ 信頼協働関係

■ (2) 意識行動変容とは

● 心理的变化・行動的变化

- ・人はどのように意識が変わり、行動が変わるのか
 - ・プロセスを様々なフェーズ（局面）としてとらえる
 - ・認知・関心・理解・共感・納得・参加・行動・・・
 - ・さまざまな行動モデルがある
- ・広報の目的＝ターゲットにどうなってほしいのか（どのような局面にいたってほしいのか）

● 行動モデル

- ・購買行動（人は、どのようなフェーズを経て、モノを買うのか）
 - ・AIDMA : Attention-Interest-Desire-Memory - Action
 - ・AISAS : Attention-Interest-Search-Action - Share
 - ・SIPS : Sympathize-Identify-Participate-Share & Spread

※Attention（認知） Interest（関心） Desire（欲求） Memory（記憶） Action（行動）
Search（検索） Share（共有） Sympathize（共感） Identify（確認）
Participate（確認） Share & Spread（共有・拡散）

■ (2) 意識行動変容とは

● 広報→市民

- ・ 広報紙を読んで市の人権啓発活動を知った（認知）
- ・ 広報紙を見て、面白そうだなを思い、講座に申し込んだ
（認知 → 関心 → 行動）
- ・ 人権イベントのチラシを見て、そのイベントに関心を持ち、HPを見て趣旨を理解し、賛同した
（認知 → 関心 → 検索 → 理解 → 共感）

● 広聴→職員

- ・ 子育て中の30代女性の声を聴いて、病後児保育先の不足を知った
- ・ 意識調査の結果から、災害対策に不安を持つ人が多いことがわかった
- ・ 商店街組合会員との対話から、商店街の将来ビジョンの必要性を感じた
- ・ 福祉NPO会員との懇談から、高齢者の孤立化が深刻化していると感じた
（発見、気づき、理解、共感、寄り添い → 税による課題解決＝政策形成）

■ (3) 広報媒体の多様化と分類

● 多様化

広報紙、チラシ、ポスター、ウェブサイト、メルマガ、SNS（X、Facebook、Instagram、YouTube）

● 分類

・プッシュ型

- ・ 情報発信者で決めたタイミングで情報を伝える／受け手は操作・行動せずに情報を受け取る
- ・ 関心がない人にも認知される可能性があり
- ・ 広報紙、メルマガ、LINE、新聞、TV、ラジオ・・・

・プル型

- ・ 情報をとりに来るのを待っている／必要とする人が、操作・行動して情報を取りに行く
- ・ 関心がない人には認知される可能性は低い
- ・ ウェブサイト、SNS、ポスター、チラシ

■ (4) 戦略的広報

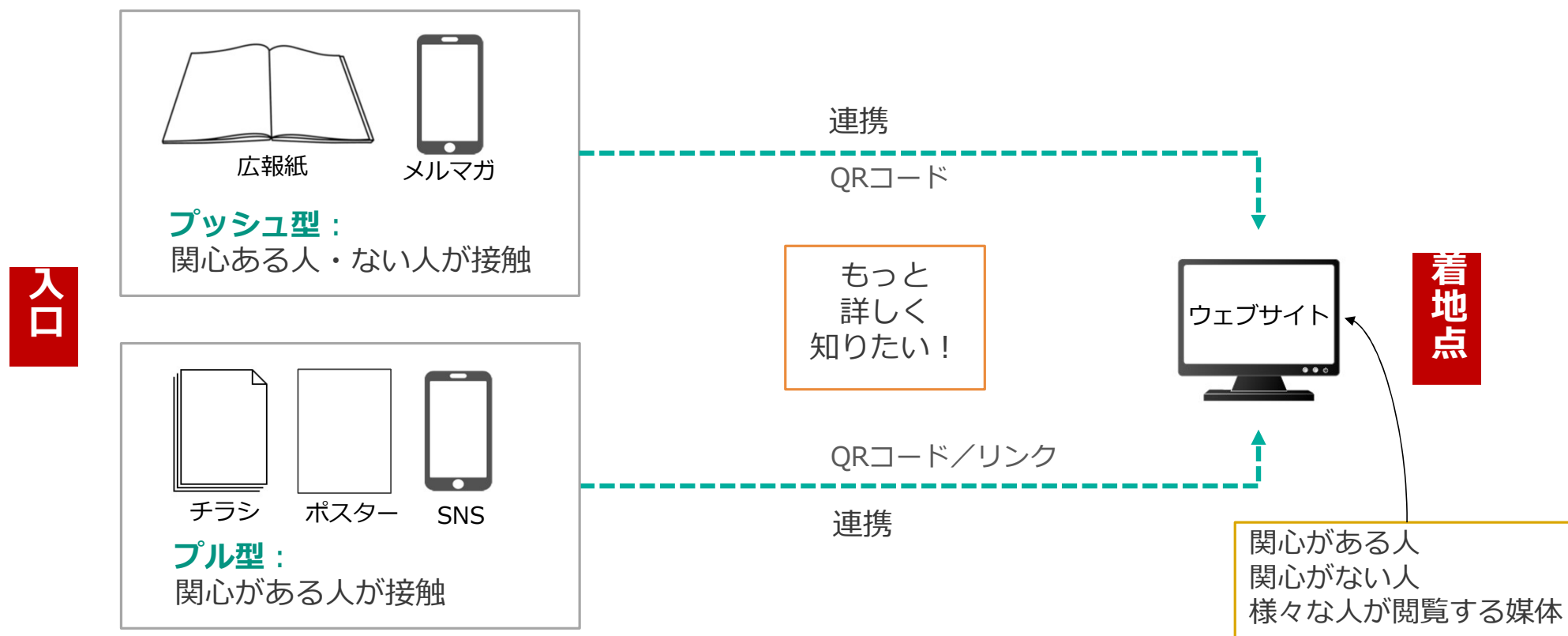
- 広報効果をあげる
 - ・ 戦略的思考
 - ・ 戦略とは、目的・目標実現までの道筋・シナリオ・手順
- 戦略的な広報とは
 - ① 目的
 - ・ 認知 → 関心 → 理解 → 問題意識・共感・納得 → 行動
 - ・ 情報の受け手にどうなってほしいのか
 - ② 構造化
 - ・ 各媒体を、どのような役割で使うのかを決める（役割・連携）
 - ・ 紙とデジタル、プッシュ型とプル型の使い分け

1 広報の目的と戦略的思考

9

■ (4) 戦略的広報

● 媒体の連携



■ (5) チラシ・ウェブサイトの役割

● チラシ

- ・ 目的：認知 → 関心 → 理解 → 行動
- ・ 知らない人、関心のない人に手にとってもらうためには？
- ・ 限られた紙面の情報で、理解してもらう、行動してもらう

● ウェブサイト

- ・ 着地点＝様々な人が閲覧する媒体
- ・ 着地点として、何を、どのように伝えるのか？
 - ・ 情報の量・質
 - ・ 情報の表現
 - ・ テキスト・写真・図・表・グラフ・動画・音声などを活用
 - ・ ウェブアクセシビリティ（JIS規格、合理的配慮）への対応

2 伝わるチラシ

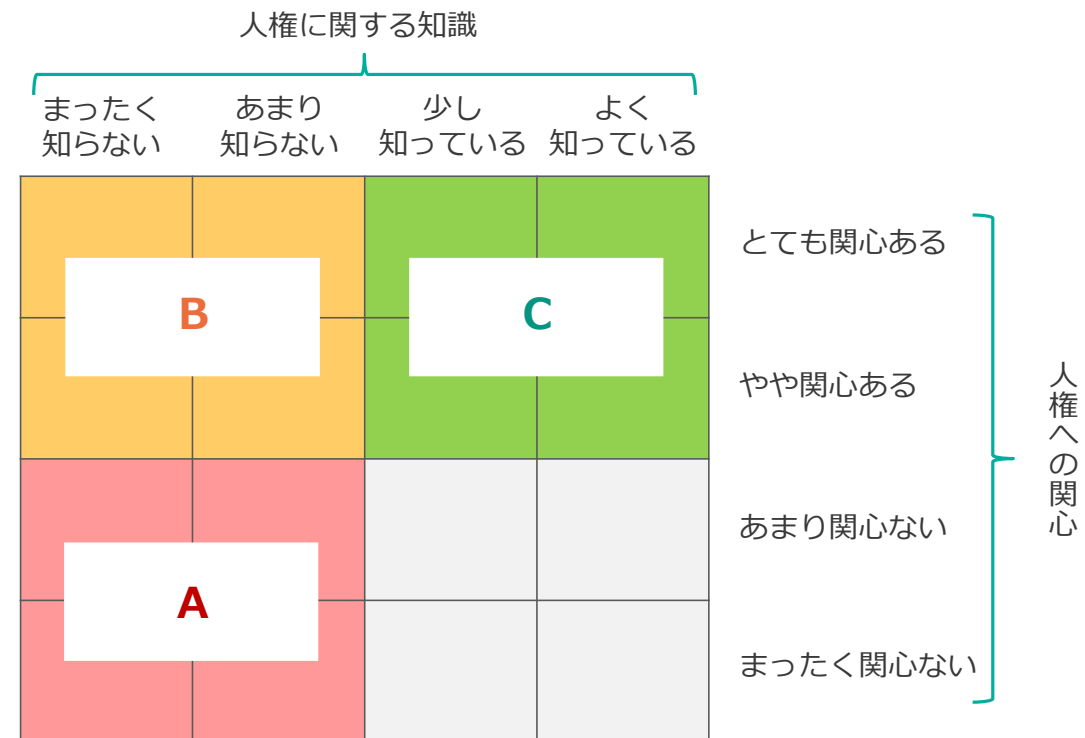
- (1) 伝わるチラシとは
- (2) 目的を意識したチラシ
- (3) レイアウト・デザイン
- (4) タイトル・リード
- (5) チラシづくりの例
- (6) 参考

■ (1) 伝わるチラシとは

- 「伝わる」とは
 - ・ 目的を実現すること
 - ・ 認知 → 関心 → 理解 → 問題意識・共感・納得 → 行動

- ターゲット

- ・ Bグループ
 - ・ 理解 → 問題意識・共感・納得 → 行動
- ・ Aグループ
 - ・ 認知 → 関心 → 理解 → 問題意識・共感・納得 → 行動



■ (2) 目的を意識したチラシ

- 意識・行動変容
 - ・ターゲットにどうなってほしいのか
 - ・申し込みをしてほしい
 - ・相談にきてほしい
- パーツ
 - ①タイトル・リード
 - ・認知・関心をもってもらう
 - ②内容
 - ・内容を理解してもらう
 - ③時・場所
 - ・日付・会場・アクセスを伝える
 - ④申し込み
 - ・申し込み方法を伝える

無担保・無保証の日本政策金融公庫の融資

中小企業融資相談会

主催：東西市産業振興課
共催：(株)日本政策金融公庫

中小企業を対象とした融資相談会を開催します。この機会にぜひご相談ください。

融資の特徴	融資の概要
➤ 無担保・無保障人 ➤ 長期返済・固定金利 ➤ 手数料無料	融資限度額：2000万円 利率：1.30%（固定金利） 返済期間：運転資金 7年 以内 設備資金 10年 以内

日程	令和6年9月24日(火)～9月27日(金)
時間	午前10時～12時／午後1時～4時
会場	東西市南北ホール 小会議室 (東京都東西市北西1-9-3)
対象	従業員20人以下（商業・サービス業（宿泊業および娯楽業を除く）は5人以下）の法人・個人事業主

申し込み 裏面に必要事項を記入のうえFAXにてご送付ください。

<問合先> 東西市産業振興課 TEL03-0000-0000

認知・関心を
ひくタイトル

理解しやすい
内容

すぐにわかる
時・場所

わかりやすい
申込方法

■ (3) レイアウト・デザイン

- 関心度の違い
 - ・ 関心が高い人
 - ・ デザインが悪くても手に取る
 - ・ 読んでくれる
 - ・ 関心が低い人
 - ・ デザインが悪いと手に取らない
- デザインの原則
 - ・ 整列
 - ・ 上下左右、中央などに揃える
 - ・ 強調
 - ・ サイズ、装飾、色
 - ・ 近接
 - ・ 情報区分、グループ化、余白

無担保・無保証の日本政策金融公庫の融資

中小企業融資相談会

主催：東西市産業振興課
共催：(株)日本政策金融公庫

中小企業を対象とした融資相談会を開催します。この機会にぜひご相談ください。

融資の特徴	融資の概要
➤ 無担保・無保障人	融資限度額：2000万円
➤ 長期返済・固定金利	利率：1.30%（固定金利）
➤ 手数料無料	返済期間：運転資金 7年 以内 設備資金 10年 以内

日程	令和 6年 9月 24日(火)～ 9月 27日(金)
時間	午前 10時～12時／午後 1時～4時
会場	東西市南北ホール 小会議室 (東京都東西市北西1-9-3)
対象	従業員20人以下（商業・サービス業（宿泊業および娯楽業を除く）は5人以下）の法人・個人事業主

申し込み 裏面に必要事項を記入のうえFAXにてご送付ください。

<問合せ先> 東西市産業振興課 TEL03-0000-0000

■ (4) タイトル・リード

● タイトル

- ・ターゲットが受講するメリット
- ・得・損・リスク
 - ・身近な言葉・わかりやすい言葉
 - ・カタカナ・英語・専門用語はNG

● リード

- ・内容を短く・簡潔に伝える

無担保・無保証の日本政策金融公庫の融資

中小企業融資相談会

主催：東西市産業振興課
共催：(株)日本政策金融公庫

中小企業を対象とした融資相談会を開催します。この機会にぜひご相談ください。

融資の特徴	融資の概要
➢ 無担保・無保障人 ➢ 長期返済・固定金利 ➢ 手数料無料	融資限度額：2000万円 利率：1.30%（固定金利） 返済期間：運転資金 7年 以内 設備資金 10年 以内

日程 令和 6年 9月 24日(火)～ 9月 27日(金)

時間 午前 10時～12時／午後 1時～4時

会場 東西市南北ホール 小会議室
(東京都東西市北西1-9-3)

対象 従業員20人以下（商業・サービス業（宿泊業および娯楽業を除く）は5人以下）の法人・個人事業主

申し込み 裏面に必要事項を記入のうえFAXにてご送付ください。

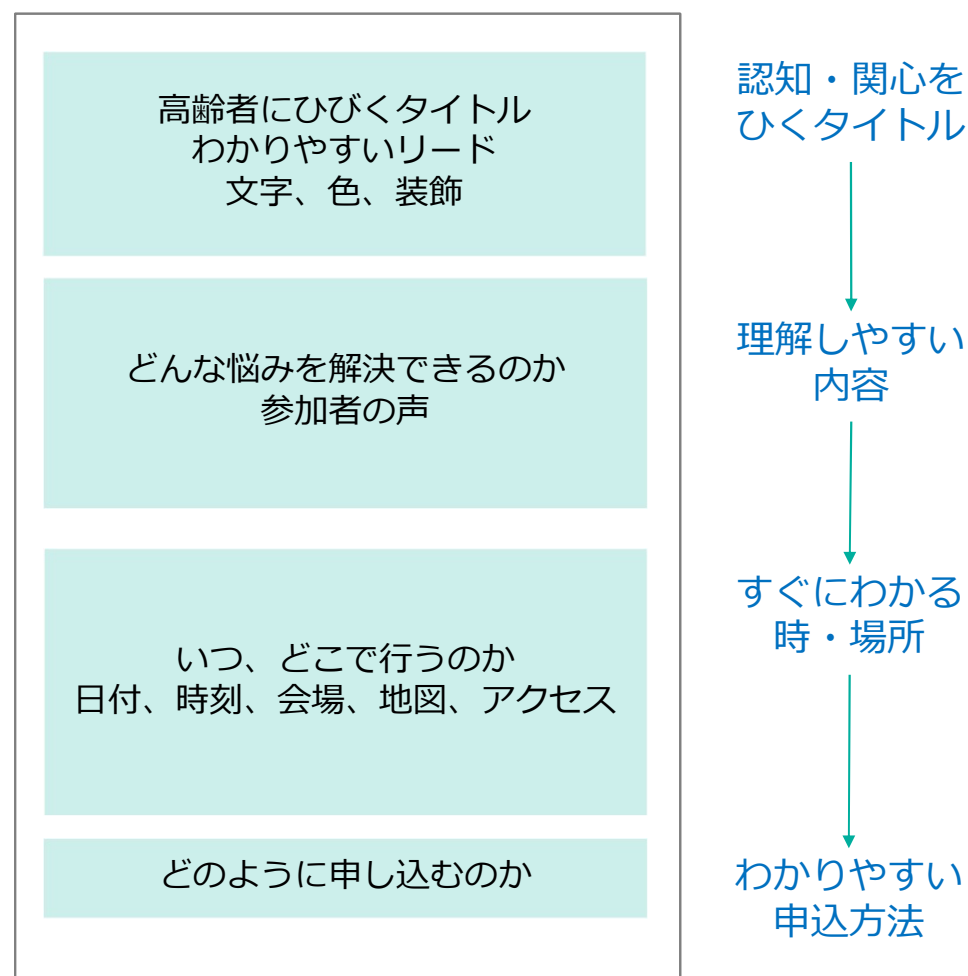
<問合せ先> 東西市産業振興課 TEL03-0000-0000

—— タイトル

「2024年人権セミナー」
「生涯学習・人権講演会」
「人権フェスティバル」

■ (5) チラシづくりの例

- 高齢者対象のフレイル予防講座
 - ・ キーワード（元気、笑顔、仲間、健康…）
 - ・ 文字サイズ、色、装飾に配慮
 - ・ 体力測定・予防体操・・・
 - ・ 参加者の声・QRコード（連携）
 - ・ いつ、どこで
 - ・ 日付、時刻・会場、アクセス
 - ・ 申し込み方法
 - ・ 高齢者が申し込みやすい方法
 - ・ 電話・オンライン（QRコード・連携）
- 毎年恒例のイベント
 - ・ パーツの順序変更



(6) 参考

- 目的
 - ・ 行動変容

- 連携
 - ・ QRコード

認知・関心
施策の理解

連携

学習・相談
(行動)

令和5(2023年) 12月10日版 第10号

東京都の人権施策

12月4日～10日は「人権週間」です
東京都は、いかなる種類の差別も許されないという、オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念が広く市民等により浸透した都市の実現を目的として制定した「東京都オリンピック憲章」にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例の趣旨を踏まえ、「東京都人権施策推進指針」に基づき、人権施策に総合的に取り組んでいます。

もっと知りたい 各人権課題のQRコードをチェック！

女性	子供	高齢者
都民は、一人一人が自らの希望や意思で人生を渡せるように、社会全体の意識や働き方の変革など、女性活躍推進の施策を推進しています。また、セクハラ、配置者等からの暴力についても相談を受けるとともに、一時保護や自立のための支援などを行っています。	次世代を担う子供が安心して健やかに成長できる社会をつくることは大人の責任です。子供を一人の「ひと」として尊重し、子供にとって最善となることを社会全体で実現します。虐待(体罰を含む)、いじめに対する条例も施行し、対策に取り組んでいます。	高齢者が地域の中で安心して暮らせる社会を実現するため、さまざまな活動に参加できる社会を構築し、医療・福祉、雇用、住宅など総合的な施策を推進しています。また、虐待防止については、区市町村を対象とした相談支援のほか、事業者や区市町村に研修を実施しています。
同和問題(部落差別) 同和問題(部落差別)は、わが国固有の重大な人権問題です。現在もなお、同和問題(部落差別)の出現という理由でさまざまな差別を受けている人々があります。都は、部落差別解消推進法などに基づき、部落差別のない社会の実現に向けて教育・啓発などに取り組んでいます。	アイヌの人々 アイヌの人々は、明治以降の同化政策により、民族の文化の多くが失われ、同時にさまざまな差別を受け、苦しい歴史を辿っています。都は、アイヌの歴史や伝統、文化など、正しい理解や認識が得られるよう普及啓発に取り組んでいます。	外国人 言語、文化、宗教等の違いや無理解などから、外国人に対する正しい知識や理解が不足し、不寛容な風潮を受けやすくなっています。また、特定の民族や国籍の人々を排斥するヘイトスピーチは決して許されません。都は、多文化共生社会の実現に向けて取り組んでいます。
犯罪被害者等 犯罪被害者やその家族は、犯罪による直接的被害のほか、医療費の負担、捜査や裁判の過程における精神的・肉体的負担、周囲からのうわさや偏見などの二次的被害にも苦しんでいます。都は、相談、経済的支援、都民への理解促進などの施策を実施しています。	インターネットによる人権侵害 プライバシーの侵害、誹謗中傷の書き込み、保護者や教員の知らないサイトでのいじめなど、インターネット上での人権侵害が顕著となっています。都は、他者の人権への配慮や適切な情報セキュリティ対策等、ルールやマナーを促すことを啓発しています。	北朝鮮による拉致問題 北朝鮮による拉致は、我が国の主権に対する侵害であるとともに、国民の生命と安全に関わる重大な人権侵害です。一人一人が拉致問題を自分自身の問題として考え、さまざまな行動に参加するなどの行動が、問題解決に向けた大きな力になります。
ハラスメント 相手を不快にさせる、尊厳を傷つける、不利益を生ずるといった差別的行為が横行しています。企業には、職場におけるハラスメント防止のため、雇用管理上必要な措置を講じる義務があります。都は、相談窓口の設置や企業への周知啓発等に取り組んでいます。	性自認・性的指向 性自認や性的指向は、人権が本来持つべき価値の一つです。しかし世においては、依然として、性自認や性的指向を理由とする偏見や差別等が見受けられます。都は、偏見や差別の解消を目指し、差別や偏見の解消を促進する啓発や、偏見を減らすための相談支援を実施しています。	路上生活者 社会的要因なども背景に、路上生活を余儀なくされる人々が増えています。しかし世においては、依然として、性自認や性的指向を理由とする偏見や差別等が見受けられます。都は、偏見や差別の解消を目指し、差別や偏見の解消を促進する啓発や、偏見を減らすための相談支援を実施しています。
刑を終えて出所した人 刑を終えて社会復帰する人への偏見により、住居の確保や就職が困難であるという差別があります。都は、人権問題としての理解と認識を深め、偏見と差別をなくすため、啓発に努めています。	個人情報の流出やプライバシーの侵害 行政情報、顧客データ等の個人情報の流出や漏えいは、個人のプライバシーを侵害するものであり、人が安心して社会生活を営むための大きな障害となります。都は、区市町村と連携を取りながら、対策に取り組んでいます。	東京都人権プラザ 人権について学ぶ展示、啓発やDVDの制作・貸出し、相談受付などを行っています。 所在地 港区芝2-5-26 芝2スクエアビル1階2階 TEL 03-6722-0123

※このほか、親子関係・国籍や人種に関する差別等に取り組んでいます
お問い合わせ 総務部人権課 TEL 03-5388-2588

出典：東京都『広報東京都』2023年12月号,10～11ページ

令和5(2023年) 12月10日版 第10号

東京都の人権施策

12月4日～10日は「人権週間」です
東京都は、いかなる種類の差別も許されないという、オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念が広く市民等により浸透した都市の実現を目的として制定した「東京都オリンピック憲章」にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例の趣旨を踏まえ、「東京都人権施策推進指針」に基づき、人権施策に総合的に取り組んでいます。

もっと知りたい 各人権課題のQRコードをチェック！

障害者	HIV/エイズ・ハンセン病患者・新型コロナウイルス感染症等	災害に伴う人権問題	食肉市場の場で働く人々の差別や偏見
都民は、障害のある方が地域で安心して暮らせる社会を実現するため、さまざまな施策を推進しています。障害者差別および障害者虐待について、区市町村・関係機関と連携して、解決に向けた調整および相談対応等を行っています。	HIV/エイズ・ハンセン病患者・新型コロナウイルス感染症等 HIV/エイズやハンセン病などの感染症は、その感染に対する正しい知識や理解が不足し、差別や偏見が生じやすくなっています。また、特定の民族や国籍の人々を排斥するヘイトスピーチは決して許されません。都は、多文化共生社会の実現に向けて取り組んでいます。	東日本大震災を契機に、避難所等でのプライバシー確保、女性や高齢者等への配慮の必要性が改めて認識されました。都は、防災対策における女性の参画の促進、避難所における要配慮者の視点の確保など対応等、災害時における人権確保の取り組みを進めています。	食肉市場の場で働く人々の差別や偏見 食肉市場の場で働く女性や外国人労働者など、さまざまな背景を持つ人々が増えています。しかし世においては、依然として、性自認や性的指向を理由とする偏見や差別等が見受けられます。都は、偏見や差別の解消を目指し、差別や偏見の解消を促進する啓発や、偏見を減らすための相談支援を実施しています。
人権相談 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時) 東京都人権プラザ 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時) 東京都人権プラザ 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時)	人権相談 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時) 東京都人権プラザ 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時)	人権相談 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時) 東京都人権プラザ 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時)	人権相談 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時) 東京都人権プラザ 一般相談 TEL 03-6722-0124-0125 法律相談 TEL 03-6722-0126(9時～18時)

※このほか、親子関係・国籍や人種に関する差別等に取り組んでいます
お問い合わせ 総務部人権課 TEL 03-5388-2588

相談
(行動)

連携

■ (6) 参考

● フレーズ

- ・『広報東京都』2023年12月号
- ・当事者の言葉
- ・同じような状況にある人にささる言葉
 - ・何気ないコメントが僕の心に傷をつける。
 - ・私は私。差別も特別視もされたくない。
 - ・私だからできること。

出典：東京都『広報東京都』2023年12月号,12ページ

9月号(2023年) 12月10日発行 第940号 TOKYO METROPOLITAN GOVERNMENT NEWS

考えてみる。そこから始まる。 INCLUSIVE CITY TOKYO
THINK ABOUT 人権週間
12/4⑩▶12/10⑩

考えてみる。性的マイノリティの人権。 THINK ABOUT 性の多様性
考えてみる。インターネットによる人権侵害。 THINK ABOUT SNS
考えてみる。外国人の人権。 THINK ABOUT 外国人の暮らし

12月10日は国際連合で定められた「人権デー」です。
日本では、毎年12月4日から10日までを「人権週間」としています。

人権週間キャンペーン
スペシャル動画

一人ひとりと生きるまち。 東京都

12

3 伝わるウェブサイト

- (1) ウェブサイトによる情報発信
- (2) 品質の高いウェブサイトとは
- (3) 品質の低いウェブサイトとは
- (4) 改善の取り組み
- (5) 参考

■ (1) ウェブサイトによる情報発信

● 情報発信の目的

- ・ 社会課題、地域課題として認知してもらいたい
- ・ 関心をもってもらいたい
- ・ 正しい理解をしてもらいたい
- ・ 問題意識をもってもらいたい
- ・ 共感してもらいたい
- ・ 人権を尊重する行動をしてもらいたい
- ・ 課題解決に取り組んでももらいたい

■ (2) 品質の高いウェブサイトとは

- 品質

- ・ 広報紙・チラシ・ポスター、SNS → ウェブサイト（着地点）
- ・ 関心がある人、関心がない人も閲覧する媒体
- ・ 知識がある人、知識がない人も閲覧する媒体
- ・ 高い品質＝ユーザーが“望む答えを、すぐに見つけられる”

- ユーザーが望む答え

- ・ 様々なユーザーの悩みを解決する答え・願望をかなえる答え・納得できる答え・信じられる答え

- すぐに見つけられる

- ・ トップページから探しやすい（操作性）
- ・ 検索エンジン・内部検索を使って探しやすい（検索性）

■ (3) 品質の低いウェブサイトとは

- 情報がわかりづらい
 - ・ 情報が少ない、薄い
 - ・ 関心がある人だけがわかる
 - ・ 知識がある人だけがわかる
- 操作性が低い
 - ・ トップページから探しづらい
- 検索性が低い
 - ・ 検索エンジンで必要なページが表示されない
 - ・ サイト内検索で必要なページが表示されない

情報発信する（ページ作成）
担当課の取り組み

CMS（コンテンツマネジメントシステム）
担当課の取り組み

■ (4) 改善の取り組み

● ウェブサイトのユーザー

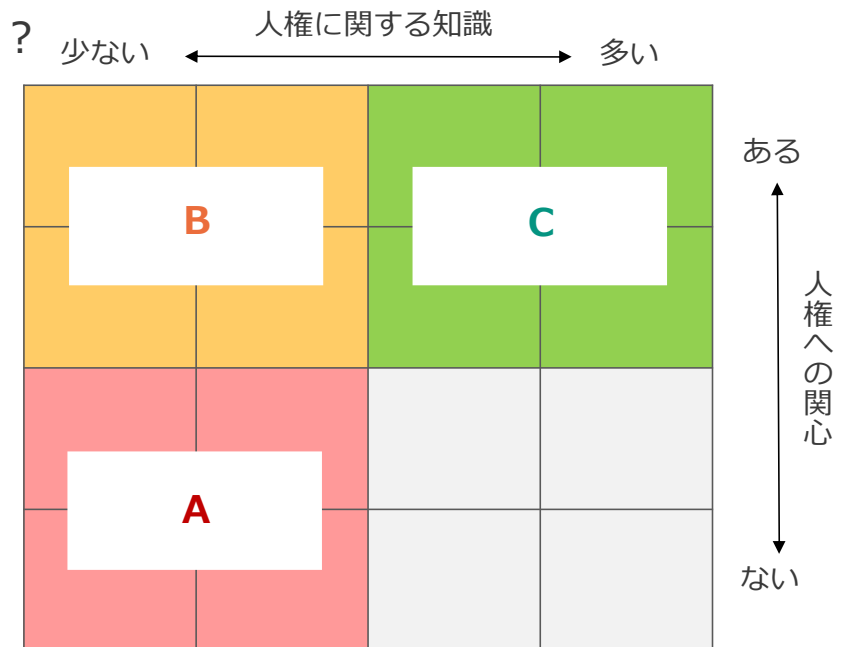
- ・ A～Cの全グループがターゲット
- ・ 関心がある人、関心がない人、知識がある人、知識がない人が閲覧する媒体

● 現状の確認

- ・ 関心・知識がある人だけがわかる情報になっていないか？

● 目標の設定

- ・ はじめて関心をもった人にもわかる情報掲載（例）
- ・ 方針
 - ・ 丁寧な情報掲載
 - ・ 情報の量・質・表現・視覚情報・・・
 - ・ 歴史的背景、現状、データ、体験者の声・・・



3 伝わるウェブサイト

24

(5) 参考

東京都総務局人権部
Tokyo Metropolitan Government Human Rights Division

音声読み上げ 文字サイズ 小 大 背景色を変更 白 黒 通常 都庁総合トップ

日本語 やさしい日本語 English

サイトマップ 検索

東京都の人権施策 東京都の人権課題 犯罪被害者等支援事業 企業と人権 インターネットと人権 拉致問題

トップ > 東京都の人権課題

東京都の人権課題

人権って何だろう	女性の 人権問題	子供の 人権問題	高齢者の 人権問題	障害者の 人権問題	同和問題 (部落差別)
アイヌの人々の 人権問題	外国人の 人権問題	HIV感染者・ ハンセン病患者・ 新型コロナウイルス 感染症等の 人権問題	犯罪被害者や その家族の 人権問題	インターネット による人権侵害	北朝鮮による 拉致問題
災害に伴う 人権問題	ハラスメント	性自認	性的指向	路上生活者の 人権	様々な 人権課題

関連リンク

- > イベントなどのご案内
- > 啓発資料のご案内
- > 映像で見る東京都の人権課題への取組
- > 相談機関のご案内

出典：東京都公式ウェブサイト
(<https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/10jinken/>)

13 ハラスメント

「嫌がらせやいじめを許さない」職場で、ハラスメントを防止するための環境作りが大切です

様々なハラスメント

ハラスメントは「嫌がらせ、いじめ」を意味し、職場など様々な場面での、相手を不快にさせる、尊厳を傷つける、不利益を与えるといった発言や行動が問題となっています。

「セクシュアル・ハラスメント」、「パワー・ハラスメント」、「マタニティ・ハラスメント」、「SOGI（26ページ参照）ハラスメント」などハラスメントの種類は多様です。特に、職場におけるハラスメントを防止するため、企業は、雇用管理上必要な措置（方針の明確化と周知啓発、相談体制の整備、ハラスメントへの迅速かつ適切な対応など）を講じる義務があります。

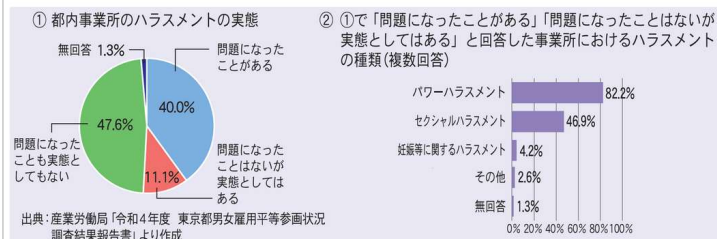
「職場におけるセクシュアル・ハラスメント」は、職場において性的な言動により当該言動を受けた個人の生活の環境を害すること又は性的な言動を受けた個人の対応により当該個人に不利益を与えることをいいます。

「職場におけるパワー・ハラスメント」とは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいいます。（事業主によるハラスメント対策は令和2（2020）年6月から義務化）

「職場におけるマタニティ・ハラスメント」とは、妊娠・出産や、育児休業等の制度の利用、妊娠又は出産に起因する症状による職務への影響等を理由として解雇や降格、就業環境を害することなど不利益な取扱いを行うことをいいます。

なお、職場における性自認や性的指向を理由とする不当な差別的取扱いやアウティング（誰かの性のあり方を第三者に勝手に伝えること）等のいわゆる「SOGI/ハラスメント」も、上記の職場におけるハラスメントの定義に該当すれば、企業には適切に対応する義務が生じます。

職場におけるハラスメントの実態



3 伝わるウェブサイト

25

(5) 参考

東京都総務局人権部
Tokyo Metropolitan Government Human Rights Division

音声読み上げ 文字サイズ 小 大 背景色を変更 白 黒 通常 都庁総合トップ

日本語 やさしい日本語 English

サイトマップ 検索

東京都の人権課題

人権って何だろう	女性の 人権問題	子供の 人権問題	高齢者の 人権問題	障害者の 人権問題	同和問題 (部落差別)
アイヌの人々 の人権問題	外国人の 人権問題	HIV感染者・ ハンセン病患者・ 新型コロナウイルス 感染症等の 人権問題	犯罪被害者や その家族の 人権問題	インターネット による人権侵害	北朝鮮による 拉致問題
災害に伴う 人権問題	ハラスメント	性自認	性的指向	路上生活者の 人権	様々な 人権課題

関連リンク

- > イベントなどのご案内
- > 啓発資料のご案内
- > 映像で見る東京都の人権課題への取組
- > 相談機関のご案内

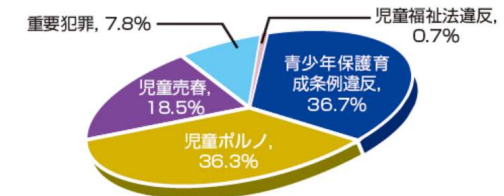
出典：東京都公式ウェブサイト
(<https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/10jinken/>)

インターネットによる被害

ここ数年、インターネットを利用した人権侵害事件が後を絶ちません。また、18歳未満の児童がインターネットによる危険にさらされています。

- 最近、SNS、ブログ、プロフィールサイトなど出会い系サイト以外のコミュニティサイトなどを介して、18歳未満の児童が児童買春や児童ポルノなどの犯罪被害に遭う事件が多くなっています。

SNS等起因する罪種別被害児童数の割合（全国）



<資料：「令和3年におけるSNS等起因する被害児童の現状と対策について」（警察庁）>

- 令和3年中のインターネットを利用した人権侵害事件（全国計）は、1736件（前年度比3%増加）となりました。
- 法務省の人権擁護機関がプロバイダ（接続業者）等に対し人権侵害情報の削除を求めるなどの要請を行った件数は399件となっています。この中には、SNSでなりすましアカウントにより指名及び顔の画像等が掲載されていた事案（法務局からSNSの運営会社に対して削除要請を行ったところ、削除された）などがありました。

インターネット上の人権侵害情報に関する人権侵害事件（開始）の推移



<資料：「令和3年における『人権侵害事件』の状況について（概要）」（令和4年3月）（法務省）>

3 伝わるウェブサイト

26

■ (5) 参考

● 政府広報オンライン

- <https://www.gov-online.go.jp/>
- 内閣府政府広報室
- テキスト、イラスト、図表の二次利用が可能
※利用ルールあり
- 内閣府が二次利用をすすめている
- 広報紙、パンフレット、ウェブサイトへの利用

Ⅱ. 当ウェブサイトのコンテンツの利用について

当ウェブサイトで公開している情報（以下「コンテンツ」といいます。）は、別の利用ルールが適用されるコンテンツを除き、どなたでも以下の1～7に従って、複製、公衆送信、翻訳・変形等の翻案等、自由に利用できます。商用利用も可能です。また、数値データ、簡単な表・グラフ等は著作権の対象ではありませんので、これらについては本利用ルールの適用はなく、自由に利用できます。コンテンツ利用に当たっては、本利用ルールに同意したものとみなします。

出典：政府広報オンライン
(<https://www.gov-online.go.jp/tos/>)



出典：政府広報オンライン
(<https://www.gov-online.go.jp>)

■ (5) 参考

高齢者や障害者、子どもや女性に対する人権侵害をなくそう

#人権侵害 #お役立ち記事

シェアする



高齢者や障害者、子どもや女性に対する暴行・虐待や嫌がらせなど様々な人権問題が起きています。全国の法務局では、面談や電話・インターネットなどで、こうした被害を受けて困っているかたやそれを見聞きしたかたからの相談を受け、救済に取り組んでいます。もし思い悩んだら、一人で抱え込まずいつでもご相談ください。法務局職員や人権擁護委員（法務大臣から委嘱された民間ボランティア）が相談者の悩みを解決するため、一緒に最善の方法を考えていきます。

目次

- 1 [人権侵害ってなに？](#)
- 2 [どこに相談すればいいの？](#)
- 3 [どのように解決してくれるの？](#)

出典：政府広報オンライン
<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201309/2.html>
<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/200808/3.html>

インターネット上の人権侵害に注意！

#人権侵害 #ネット #お役立ち記事

シェアする



インターネットには、掲示板やSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）などコミュニケーションの輪を広げる便利な機能があり、その利用が進む一方で、その利用に際して、他人の人権を侵害してしまう事件が発生しています。安易な書き込みでほかの人の人権を傷つけないために、インターネットの特性を踏まえた上で、インターネット上で起こり得る人権侵害について理解を深め、ルールやモラルを守って利用することが大切です。また、もしも、インターネット上で人権侵害の被害を受けたときは、一人で悩まず、法務省の人権擁護機関にご相談ください。

目次

- 1 [どんなことが人権侵害になるの？](#)
- 2 [インターネット上の人権侵害を防ぐには？](#)
- 3 [インターネット上で人権侵害があったときは？](#)
- 4 [被害者自らが削除を求めるのが困難なときは？](#)
- 5 [人権侵害で困ったときは？](#)

4 まとめ

■ 効果的な啓発手法

1. 広報の目的と戦略的思考
2. 伝わるチラシ
3. 伝わるウェブサイト

効果的な啓発手法 ご清聴 ありがとうございました

一般社団法人自治体広報広聴研究所
代表理事・広報アドバイザー
金井 茂樹