

# 沖縄県障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例に基づく 相談活動等の実施状況について（令和元年度）

## 1 障害を理由とする差別等を解消するための支援体制

### (1) 相談員の配置

県及び市町村では、沖縄県障害のある人もない人も共に暮らしやすい社会づくり条例や障害者差別解消法やに基づき、障害を理由とする差別等を解消するための相談体制を整備し、双方が連携、協力して差別等の解消に取り組んでいます。

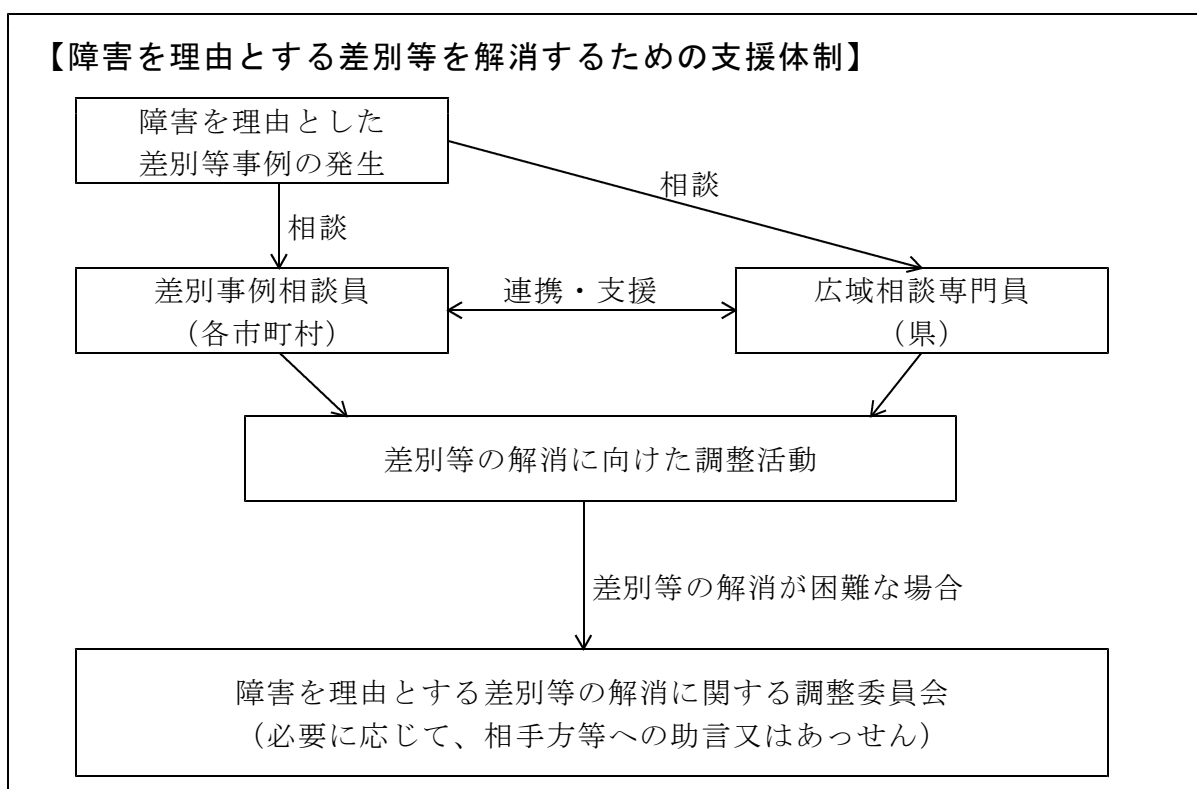
市町村では、差別等に関する相談業務を行う相談員（以下、差別事例相談員）が配置されてされており、県では、広域相談専門員を配置し、差別事例相談員を対象とした研修の開催、具体的相談事例における技術的支援等を行っています。

また、広域相談専門員に直接寄せられる相談については、市町村と連携しながら調整活動を行い、差別等の解消を図っています。

### (2) 調整委員会による差別等の解消

差別事例相談員及び広域相談専門員による調整活動で差別等の解消が困難な場合には、障害のある人やその家族等は、知事に対し、差別等の解消を図るための助言又はあっせんを求めることができます。

助言又はあっせんの求めを受けた場合には、障害のある人やその家族、学識経験者等から構成される「沖縄県障害を理由とする差別等の解消に関する調整委員会」で必要な調査、審議を行い、必要に応じて、差別等の相手方などへの助言又はあっせんを行うことで差別等の解消を図る体制を整備しています。



## 2 相談活動の実施状況

### (1) 相談員数

区分	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度
県 (広域相談専門員)	3人	3人	3人	2人	3人
市町村 (差別事例相談員)	126人	117人	118人	163人	171人

※ 各年度末現在の相談員数（直営、委託を含む）

### (2) 相談者数

#### ア 相談者数の推移

平成31年4月1日から令和2年3月31日までの1年間で終結に至った相談者数は、県と市町村の合計で144人となっています。これらの相談に対する電話、面談等の延べ対応回数は800回となっており、1相談者当たり約5.6回の対応となっています。

#### 相談者数の推移（カッコ内は延べ対応回数）

【人(回)】

区分	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度
県	87(650)	48(542)	50(530)	54(492)	99(594)
市町村	119(272)	43(226)	43(132)	50(178)	45(206)
計	206(922)	91(768)	93(662)	104(670)	144(800)

#### イ 類型別相談者数

相談者を類型別にみると、障害を理由とする差別又は不利益に関する相談が26人、合理的配慮に関する相談が21人、つらい事・嫌な事に関する相談が37人、その他の意見、要望、苦情等が60人となっています。

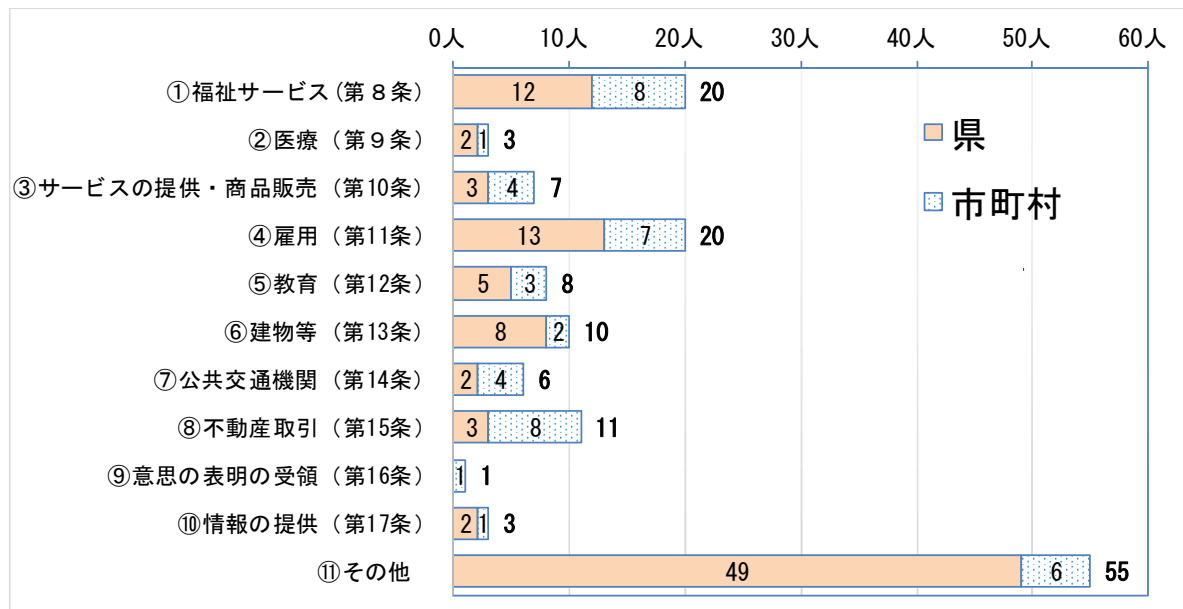
#### 類型別相談者数

区分	差別又は 不利益	合理的配慮	つらい事 嫌な事	その他 (意見・要望・ 苦情等)	計
県	13人	8人	22人	56人	99人
市町村	13人	13人	15人	4人	45人
計	26人	21人	37人	60人	144人

## ウ 分野別相談者数

相談者を分野別にみると、「福祉サービス」と「雇用」に関する相談が20人と最も多く、続いて「不動産取引」が11人、「建物等」が10人、「教育」が8人、「サービスの提供・商品販売」7人の順となっています。

「その他」は、条例に規定する分野に振り分けられない相談となっています。



## エ 主な対応方法

相談の主な対応方法としては、「調査・調整」が29人で最も多く、続いて「傾聴」が27人、「紹介・伝達」が18人、「助言」が16人の順となっています。

### 主な対応方法

区分	助言	紹介・伝達	調査・調整	傾聴	その他	計
県	7人	11人	14人	17人	50人	99人
市町村	9人	7人	15人	10人	4人	45人
計	16人	18人	29人	27人	54人	144人

※ 各対応方法の内容については、以下のとおり。

助 言： 相談者への助言や情報提供により終結したもの。

紹介・伝達： 他の相談窓口や専門機関への紹介、又はそれら関係機関への伝達により終結したもの。

調査・調整： 相手方への調査、調整を実施し、相手方へ助言・伝達又は相手方の改善策等の実施により終結したもの。

傾 聴： 相談者が相手方への調査、調整を望まない場合や県、市町村への意見など、傾聴のみで終結したもの。

そ の 他： 上記以外の方法により終結したもの。

### 3 相談事例

#### 事例 1

分野	サービスの提供・商品販売（第10条）	類型	差別又は不利益
主訴	<p>近所の飲食店を利用しようとしたところ、盲導犬同伴での入店を拒否された。当該飲食店は外国料理のお店であり、店主も外国人であるため、盲導犬への理解が足りないのかもしれない。盲導犬は訓練されており、暴れたりすることはなく、衛生管理も行っていることを店側に説明したが、それでも理解してもらえなかった。</p>		
対応 ・ 結果	<p>当該店舗に対し、状況確認を行った上で、身体障害者補助犬法の規定により盲導犬の入店は拒んではならないことを説明。障害や盲導犬への理解に対して協力を促した。</p> <p>また、市内の商工・観光部門が主催するの商業連絡会において、その他の商業施設関係者にも、身体障害者補助犬法や障害者差別解消法について情報提供を行った。</p> <p>相談者には対応内容を説明し、終結となった。</p>		

#### 事例 2

分野	サービスの提供・商品販売（第10条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>視覚障害のある子を持つ母親からの相談。</p> <p>盲導犬同伴で近所のお土産品店に入店しようとしたら、食べ物を扱っているという理由でスタッフに入店を拒まれた。盲導犬であることを伝えたが、断られ不快な思いをした。</p>		
対応 ・ 結果	<p>事実確認のため、お土産品店に連絡。お土産品店は、試食販売が多いところで、店員が盲導犬について十分に理解していなかったことが分かった。相談員から、盲導犬について説明し、合理的配慮の文書やポスター等を渡して、今後の配慮を求めた。お土産品店の代表者からは、相談者への謝罪の言葉があった。</p> <p>その後、相談員から母親に連絡し、今回の対応について説明し、納得して頂いた。</p>		

### 事例 3

分野	雇用（第11条）	分類	差別又は不利益
主訴	<p>ハローワークでの就職活動中、ある事業所に応募しようと電話をしたところ、「繁忙期のため障害者に手間をかけられない」との理由で断られた。直接電話をしていたのはハローワークの職員だが、やり取りを隣で聞いていて、非常にショックを受けた。</p> <p>この事業所に注意をすることはできないか。</p>		
対応 ・ 結果	<p>相談員から、対応したハローワークの職員へ事実関係を確認。相談者の主張は、概ね事実であり、その際にハローワーク職員から事業所に口頭で注意を行ったとのことであった。</p> <p>相談員は、事業所へ連絡し、相談内容について伝え、障害者差別解消法の周知を行った。また、ハローワークからも、同法のパンフレットと今後の対応に気を付けるよう文書を送付したとのことであった。</p> <p>相談者には、これらの対応について報告。</p> <p>ハローワークからも連絡があり、相談者は、この件に関してさらに訴えることはなく、落ち着いている様子との報告を受けた。</p>		

### 事例 4

分野	教育（第12条）	分類	差別又は不利益
主訴	<p>小学生の子供を持つ保護者からの相談。</p> <p>子供が通う小学校では、次年度の進級にあたって、数人の保護者から、通級による指導（※注）を受けたいとの要望がある。</p> <p>一方で、市町村教育委員会からは、要望のあった児童のうち、通級指導の判定が出たのは一部の児童で、通級教室の開設に必要な児童数を満たしておらず、設置はできないとの話であった。</p> <p>また、学校との面談では、特別支援学級を勧められ、圧力を感じたという保護者もいた。</p> <p>近隣の別の小学校では通級教室が設置されている。通級学級を開設し、できる限り他の子供達と同じ教室で教育を受けさせたい。また、これらの経緯についての保護者への説明も不十分に感じている。</p> <p>※注「通級による指導」</p> <p>通常学級に在席している軽度の障害のある児童に対して、障害に応じた特別な指導を特別な場（通級指導教室）で行うこと。</p>		

対応 ・ 結果	<p>市町村教育委員会から情報収集後、相談員、県教育委員会、市町村教育委員会の三者で会議を開催。事実関係の確認、今後の方向性について調整を行った。</p> <p>その結果、市町村教育委員会、学校、保護者との間で行き違いがあることが判明。今後、市町村教育委員会から、通級指導を希望した保護者全員に対し、通級教室や特別支援学級に関する説明を改めて行い、必要に応じて個別面談を設定するなど、丁寧に説明していくことを確認した。</p> <p>後日、市町村教育委員会は、全保護者を対象に説明会を開催するとともに、希望のあった保護者数名と個別面談を行い、具体的な要望などを確認した。</p> <p>通級の判定が出ていた児童には、近隣小学校の通級指導担当の教員が週に数回巡回し、授業を行うこととなった。その他の児童については、保護者の納得の上で、特別支援学級に在席することとなった。</p>
---------------	--

#### 事例 5

分野	建物等(第13条)	分類	差別又は不利益
主訴	<p>車いす利用者からの相談。</p> <p>相談者と母親が、食事のため、ホテルの障害者等用駐車場を利用しようとしたところ、他の駐車場が工事中であることや団体客優先との理由で、ホテル側から利用を断られた。障害者手帳を提示しても同じ対応であった。</p> <p>最近では、何度も障害者等用駐車場の利用を断られている。ホテルには繰り返しお願いしているが、改善されない。どうしたらよいか。</p>		
対応 ・ 結果	<p>相談員から、ホテル側に事実の確認を行った。</p> <p>障害者等用駐車場は、バリアフリー法や県福祉のまちづくり条例により設置が義務付けられていることや、その対象は車いす利用者など移動や歩行に配慮が必要な人であることを伝えた。</p> <p>ホテル側は、“お客様からのご意見”として、この件を認識していたが、スタッフの教育が徹底できていなかったことを認め、善処することを約束してもらった。</p>		

## 事例 6

分野	公共交通機関（第14条）	分類	差別又は不利益
主訴	<p>タクシーに乗車した際、運転手に障害者手帳を提示したら、大笑いされた。また、停車する位置について声をかけたところ、「危ないだろ」と大声で怒鳴られた。タクシー会社へ、今後このようなことが無いよう伝えてほしい。</p>		
対応 ・ 結果	<p>タクシー会社へ、相談者からの相談内容を伝え、障害者差別解消法について周知を行った。タクシー会社からは、相談者への謝罪の言葉があった。</p> <p>その後、相談者に対応内容、タクシー会社から謝罪があったことを報告。相談者は対応に納得され、終結となった。</p>		

## 事例 7

分野	その他	分類	合理的配慮
主訴	<p>視覚障害があり、白杖を利用している方からの相談。</p> <p>公共施設を訪れた際に、出入り口付近に30cm幅の溝があり、その溝に気づかず、足を踏み入れ捻挫してしまった。</p> <p>他の障害のある方が同じ事故に合わないよう、対応してほしい。</p>		
対応 ・ 結果	<p>相談者と現場に同行し、その時の状況を確認。</p> <p>その後、施設の管理部署に説明し、対応を検討してもらった。</p> <p>その結果、改修工事が必要になることから、一時的な対応として、溝の周りに花を植えたプランターを設置し、転落しないように対策をとり、相談者にもその旨を説明した。</p> <p>現場確認を行うことで、客観的に事実関係が確認ができ、改修工事までは至っていないが、一時的に再発防止対策をとることができた。</p>		

#### 4 普及・啓発活動の実施状況

県民向け普及啓発イベントとして「ココロつながるプロジェクト2019」を実施するとともに、各種メディアを活用し、障害のある人に対する理解促進を図りました。

##### (1) 大型商業施設でのイベントの実施、既存イベントへの出展



##### (2) 共生社会フォーラムの開催

###### ① 基調講演

講師：山本シュウさん（レモンさん）

テーマ：「心のバリアフリーで We are シンセキ！」

###### ② パネルディスカッション

登壇者：県内の有識者、障害当事者団体代表等

テーマ：「共生社会の実現に向けて」

**ココロつながるプロジェクト 心のバリアフリー推進事業フォーラム**

1/19 (日) 13:25~16:15 (開場13:00) **無料**

イオンモール沖縄ライカム 3F イオンホール

**基調講演** 『レモンさんのビタミントーク』

**心のバリアフリーで We are シンセキ!**

**パネルディスカッション** 『共生社会の実現に向けて』

プログラム	
13:00~	開場
13:25~	概要紹介
13:50~	基調講演 (約90分)
15:00~	休憩
15:10~	パネルディスカッション (約60分)
16:15	終了





(3) 啓発用パネル、動画、パンフレット等の作成、配布



(4) テレビ・ラジオのCM・番組タイアップ、新聞、ウェブサイト等を活用した情報発信、普及啓発



(5) 各種研修会への講師派遣

開催日	主催者	研修名・内容	対象	参加人数
6月27日	南風原町	障害者差別解消法、職員対応要領について	民生委員等	25人
7月26日	沖縄県障害福祉課	令和元年度沖縄県相談支援従事者初任者研修	相談支援従事者	約700人
8月20日	沖縄県警察本部警察学校	障害者差別解消法・沖縄県共生社会条例について	警察学校生徒	97人

8月26日	沖縄県 障害福祉課	絵本読み聞かせ	宮古島市 はなぞのこども園児童	40人
8月26日	沖縄県 障害福祉課	絵本読み聞かせ	宮古島市 ひらら児童館児童	10人
8月27日	沖縄県 障害福祉課	絵本読み聞かせ	石垣市 なごみの広場児童	20人
9月9日	沖縄県 観光振興課	観光バリアフリーセミナー (南部)	観光産業従事者、 関係者	50人
9月11日	沖縄県 観光振興課	観光バリアフリーセミナー (中北部)	観光産業従事者、 関係者	50人
12月20日	沖縄県 観光振興課	観光バリアフリーセミナー (宮古島)	観光産業従事者、 関係者	27人
1月22日	沖縄県警察本部 警務部教養課	障害者差別解消法・沖縄県共 生社会条例について	警部補及び巡查部長昇 任警察官等	32人
2月19日	沖縄県身体障害者 福祉協会	障害平等研修体験セミナー	障害者団体、福祉・教 育・行政関係者	52人
3月26日	中部地区精神療養 者家族会野菊の会	野菊の会定例会	野菊の会関係者	15人

## 5 各種研修の実施状況

### (1) 相談員研修

市町村職員、委託事業所職員、事業所職員等を対象に、差別事例に応じる相談員の資質向上を図るため、前期、後期で計9回の研修を実施しました。

#### 【前期】

日 程：令和元年8月26日～8月30日

場 所：県内5圏域（北中部1回、南部1回、宮古1回、八重山1回）

参加者：162人

#### 【後期】

日 程：令和2年2月25日～3月3日

場 所：県内5圏域（北部1回、中部1回、南部1回、宮古1回、八重山1回）

参加者：63人



## (2) 県職員向け研修

自治研修所が実施する階層別研修（課長級研修、新採用職員研修）において、障害を理由とする差別の解消に関する研修、職員対応要領に関する研修を実施しました。

### 【課長級研修（主催：自治研修所）】

日 程：平成31年4月17日、4月19日

対 象：課長級昇任職員等

参加者：70人

### 【新採用職員研修（主催：自治研修所）】

日 程：令和元年10月10日、10月11日、10月31日、11月1日

対 象：平成31年度新採用職員

参加者：149人