

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5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（以下「沖縄県共生社会条例」）や障害者差別解消法に基づき、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。

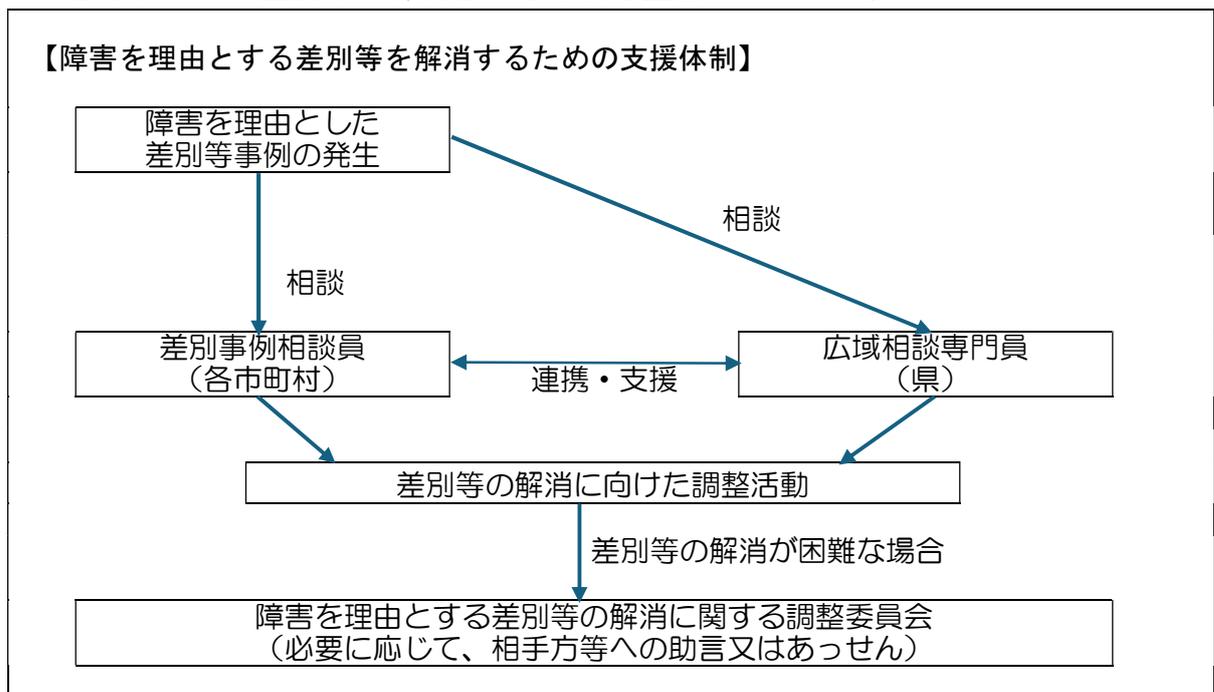
市町村では、差別等に関する相談業務を行う相談員（以下、差別事例相談員）が配置されており、県では、広域相談専門員を配置し、差別事例相談員を対象とした研修の開催、具体的相談事例における技術的支援等を行っています。

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 | 令和 元年度 | 令和 2年度 | 令和 3年度 | 令和 4年度 | 令和 5年度 |
|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 県 (広域相談専門員) | 3人 | 3人 | 2人 | 2人 | 2人 |
| 市町村 (差別事例相談員) | 171人 | 157人 | 160人 | 143人 | 148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

令和5年4月1日から令和6年3月31日までの1年間の相談者は、県と市町村の合計で78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367回となっており、1相談者当たり約4.7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 | 令和 元年度 | 令和 2年度 | 令和 3年度 | 令和 4年度 | 令和 5年度 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 県 | 99(594) | 54(215) | 40(111) | 43(216) | 58(255) |
| 市町村 | 45(206) | 31(84) | 42(144) | 29(167) | 20(112) |
| 計 | 144(800) | 85(299) | 82(255) | 72(383) | 78(367) |

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20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16人、その他の意見、要望、苦情等が21人となっています。

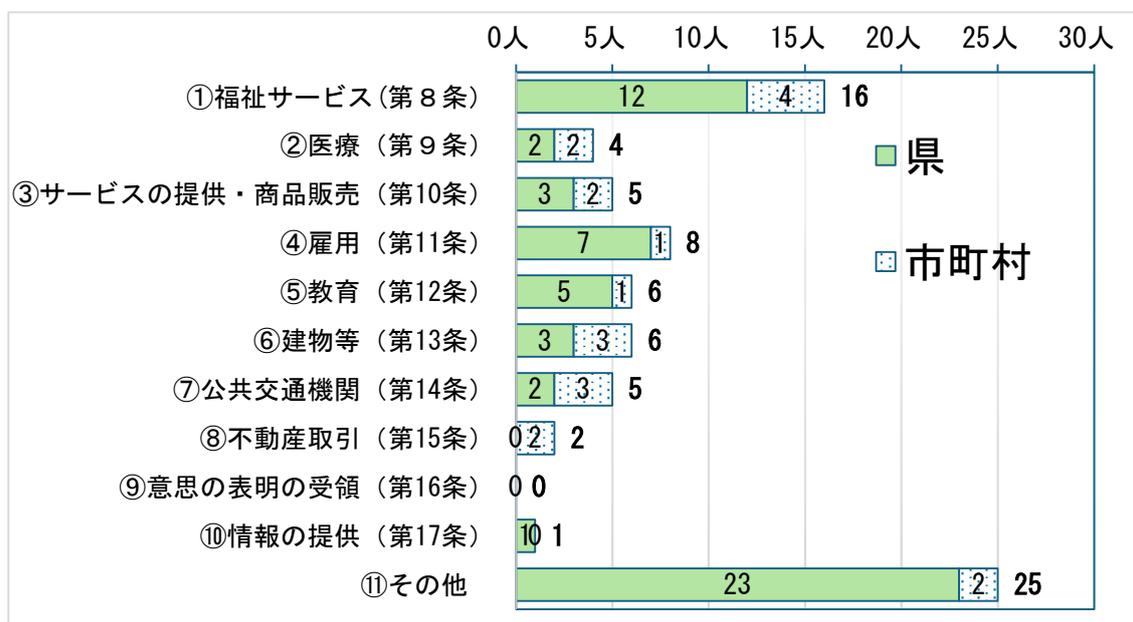
類型別相談者数

| 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 | 14人 | 9人 | 14人 | 21人 | 58人 |
| 市町村 | 6人 | 12人 | 2人 | 0人 | 20人 |
| 計 | 20人 | 21人 | 16人 | 21人 | 78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」に関する相談が16人と最も多く、続いて「雇用」が8人、「教育」及び「建物等」が6人、「サービスの提供・商品販売」及び「公共交通機関」が5人、「医療」が4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」及び「紹介・伝達」が24人と最も多く、続いて「傾聴」が20人の順となっています。

「対応継続中」は、年度をまたいで引き続き対応中の件数です。

主な対応方法

| 区分 | 助言 | 紹介・伝達 | 調査・調整 | 傾聴 | その他 | 対応継続中 | 計 |
|-----|----|-------|-------|-----|-----|-------|-----|
| 県 | 2人 | 23人 | 11人 | 16人 | 6人 | 0人 | 58人 |
| 市町村 | 2人 | 1人 | 13人 | 4人 | 0人 | 1人 | 21人 |
| 計 | 4人 | 24人 | 24人 | 20人 | 6人 | 1人 | 79人 |

※この件数は、過年度に相談を受け付けた分も含まれるため、上記(2)ア～ウの相談者数と必ずしも一致しません。

※ 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 | 建物等（第13条） | 類型 | 合理的配慮 |
|---------------|--|----|-------|
| 主訴 | 役所内の給付金窓口において、ロビー内の点字ブロックの妨げになる位置に衝立が立てられている。解消すべきではないか。 | | |
| 対応 ・ 結果 | 担当部署に、点字ブロックの妨げとなる位置に衝立を立てないよう求めたところ、衝立が別の位置に移動された。 | | |

事例 2

| 分野 | 公共交通機関（第14条） | 類型 | 合理的配慮 |
|---------------|--|----|-------|
| 主訴 | バスに乗車した際に、運転手がスロープの使い方をよくわかっていなかったり、それを理由に対応しない態度を示したりと、乗車拒否の印象を受け、合理的配慮に対する理解が行き届いていないと感じた。また、このことについて運転手に伝えたところ、横柄な態度を取られたため、接遇についても気になる。 | | |
| 対応 ・ 結果 | 乗車したバスが特定されていたため、バス会社へ連絡し、共生社会条例の説明を行った上で相談内容を伝えた。バス会社も当該運転手に確認するなど本件について把握しており、対応に不適切な部分があったとの認識のもと、接遇を含め研修を実施していくとの回答があった。 また、バス会社に合理的配慮に関する事業者研修や接遇ガイドラインの資料を送付し、情報提供を行った。相談者、事業者ともに納得し終結した。 | | |

事例 3

| 分野 | サービスの提供・商品販売（第10条） | 類型 | その他（情報提供） |
|---------------|--|----|-----------|
| 主訴 | 事業者からの相談。自社のショップスタッフから、障害のある顧客の来店時の対応方法がわからないとの声がある。参考となる資料やマニュアル等があれば提供できないか。 | | |
| 対応 ・ 結果 | 「公共サービス窓口における配慮マニュアル」など、県ホームページ上に掲示している資料を紹介。研修など社内においても共有頂いて差し支えない旨を伝えた。 | | |

事例 4

| 分野 | 公共交通機関（第14条） | 類型 | 合理的配慮 |
|---------------|---|----|-------|
| 主訴 | 車いす利用者からの相談。船を利用しようとしたところ、介助者同伴でなければ利用は難しいとして断られた。他の船会社では簡易スロープ等を準備して乗船できるようにしている例もある中、可能な限りの改善を求めたい。 | | |
| 対応 ・ 結果 | 相談員は相談内容を船会社に伝達し、乗船予約を断った理由について確認した。船会社は、船舶が古いためバリアフリー対応しておらず、階段も急な傾斜のため複数の介助者が必要だがその確保が難しいこともあり断ったとのこと。まずは船の見学をしてもらい、相談者から意見を聴いて改善できることがあれば検討したいとのことから、その旨を相談者に伝え、見学の日程調整を実施した。その後相談者から、船会社との調整状況について報告があり、船会社からはスロープの導入や客席までの移動方法について社内で検討するとの返答があったとのこと。 | | |

※上記のほか、障害者差別に関する県への指摘

| | |
|----|---|
| 内容 | 県内の一部自治体において、会議等の傍聴や施設利用等に関する規程の中に精神障害者を制限する条項が長年放置されている。改善してもらいたい。 |
| 対応 | <p>県において確認したところ、県内の一部自治体が所管する規程において、会議等の傍聴や施設利用等を制限する対象として「精神に異常があると認められる者」等の文言が残ったままとなっている例が確認された。</p> <p>精神障害を理由とする各種の制限条項は、沖縄県共生社会条例や障害者差別解消法で定める「不当な差別的取扱いの禁止」に該当する可能性があると考えられることから、県は各市町村に対し、制限条項が存在する例規の有無を確認するよう依頼するとともに、確認された場合には速やかな改正を検討するよう伝達した。</p> |

4 普及・啓発活動の実施

県では、心のバリアフリー推進事業を実施し、障害のある人に対する理解促進を図るためのイベントの開催や特設サイトの設置等、普及啓発に係る取組を行いました。

(1) 商業施設でのイベント

【内容】

施設内の段差等を車いすに乗って体感する「バリアフリークエスト」
白杖体験、イヤーマフ体験、ボッチャ体験
障害のある人によるダンスや、合理的配慮について考えるステージプログラム
障害種別ごとの特性や配慮に関する掲示

【日程・場所】

令和5年12月9日 イオンモール沖縄ライカム
令和5年12月16日 イオン南風原店
令和6年1月13日 イオン名護店



(2) 特設サイトの開設

心のバリアフリーについて考える資料やイベントの情報等を掲載。



5 研修・講座等の実施

(1) 障害者差別に関する相談員研修

市町村、相談支援事業所など障害者に関する相談員を対象に、差別相談に応じる相談員の資質向上を図るため、障害者差別に関する相談員研修を実施しました。

※障害当事者を講師に招き、障害平等研修（DET）を実施

【日程・場所】

令和6年2月29日 午前・午後 かでな未来館

令和6年3月1日 午前・午後 沖縄県総合福祉センター（東棟501教室）

(2) 障害理解促進講座

県内の事業者等を対象に、各障害の特性や必要な配慮等の理解を深めるため、障害理解促進講座を実施しました。

【テーマ】見える障害と見えない障害、それぞれに対する配慮

【日程・場所】

令和6年1月21日 イオンモール沖縄ライカム（イオンホール）

令和6年1月25日 沖縄県立博物館・美術館（博物館講座室）

令和6年1月30日 オンライン開催

令和6年2月9日 宮古合同庁舎（多目的ホール）

令和6年2月16日 石垣市健康福祉センター（2階視聴覚室）

(3) 合理的配慮の提供義務化に関する講演会

障害者差別解消法の改正により、令和6年4月1日から、事業者による合理的配慮の提供が義務化されることに伴い、県内事業者を対象とした講演会を開催しました。

【テーマ】障害者への「合理的配慮の提供義務化」に伴う事業者への影響

【日程・場所】令和6年3月6日 沖縄県立博物館・美術館（講堂）

(4) 県職員向け研修

自治研修所が実施する階層別研修（課長級研修及び新採用職員研修）において、障害者差別の解消や合理的配慮に関する考え方、職員の対応要領等に関する研修を実施しました。

【日程】※場所はいずれも沖縄県自治研修所

令和5年4月25日 課長級研修

令和5年10月5日、6日、26日、27日 新採用職員後期研修