

「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」
による相談活動の実施状況等について（平成 27 年度）

1 条例の仕組み

この条例は、全ての県民が障害の有無によって分け隔てられることなく社会の対等な構成員として安心して暮らすことができる共生社会の実現に寄与することを目的としています。

条例の主な特徴は次のとおりです。

(1) 「障害を理由とする差別の禁止等」と「合理的配慮」

条例では、障害を理由とする差別の禁止等を 10 の分野にわたって具体的に規定し、これを禁止しています。（条例第 7 条第 1 項）

また、障害のある人から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合、性別、年齢及び障害の状態に応じて、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（条例第 7 条第 2 項）をしなければならないと規定しています。

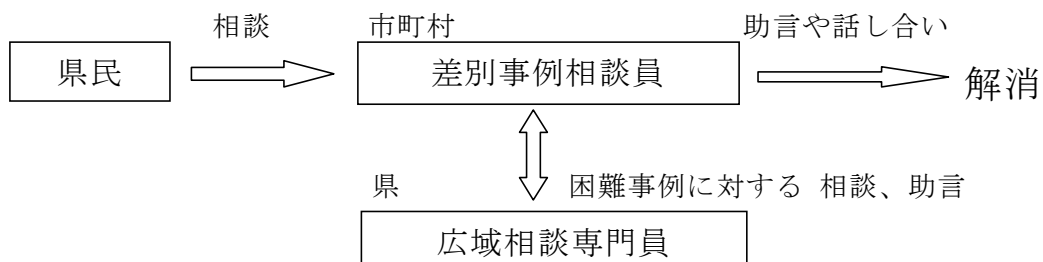
(2) 「虐待の禁止」

何人も、障害のある人に対し、虐待をしてはならないと定めています。（条例第 7 条第 3 項）

(3) 相談の仕組み

「障害を理由とする差別の禁止等」に関する相談体制は、市町村と連携・協力して取り組むこととしています。

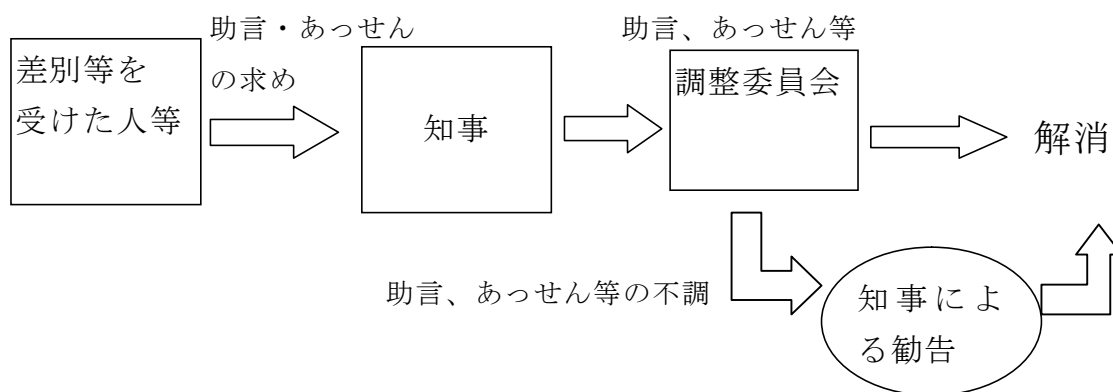
市町村で差別等の相談業務を行う相談員（以下、差別事例相談員）に対し、技術的助言その他必要な支援や、相談事例の調査等行うため、広域相談専門員を平成 26 年 4 月 1 日から配置しています。



(4) 事案解決の仕組み

差別等に関する相談については、相談員による解決が困難な場合、事案解決の仕組みとして、第三者の委員からなる「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」を設け、助言やあっせんを行うこととしています。

平成 27 年度は、調整委員会への助言・あっせんの申請はありませんでした。



(5) 理解促進への取り組み

県は、障害のある人に対する誤解や偏見をなくし、理解を深めるための啓発活動を推進することを定めています。(条例第 18 条)

2 相談活動の実施状況

(1) 相談体制

県（広域相談専門員） 3 人※ 1

市町村（差別事例相談員） 126 人※ 2

※ 1 広域相談専門員：平成 26 年 4 月 1 日配置

※ 2 平成 28 年 3 月 31 日現在の調査。相談員数は直営、委託を含む

(2) 相談内容

①相談分類別案件数

相談内容は多岐にわたり様々な支援方法で解消にむけて取り組みました。
集計の取り方として、相談受付時の主訴と、支援後の終結内容を表記しています。

分類別案件数（平成 27 年度）

【主訴】

	差別又は 不利益	合理的配慮	つらい事 いやな事	意見・要望・ 苦情等	計
県	5	7	8	69	89
市町村	12	20	55	32	119
計	17	27	63	101	208



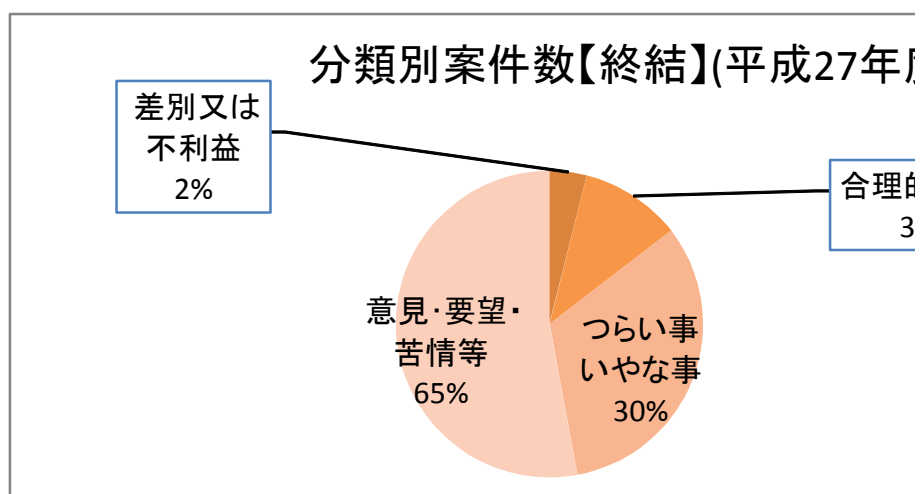
【終結】

	差別又は 不利益	合理的配慮	つらい事 いやな事	意見・要望・ 苦情等	計
県	1(4)	5(209)	10(146)	71(292)	87(650)
市町村	7(39)	17(56)	57(91)	38(86)	119(272)
計	8(43)	22(265)	67(237)	109(378)	206(922)

※（）は対応回数

※2案件 対応回数（124）については継続案件として終結結果に含まない。

※障害を理由とする差別又は不利益取り扱いに関する相談、合理的配慮に関する相談件数は、相談員が調整活動を行った上で最終確認が取れている数。



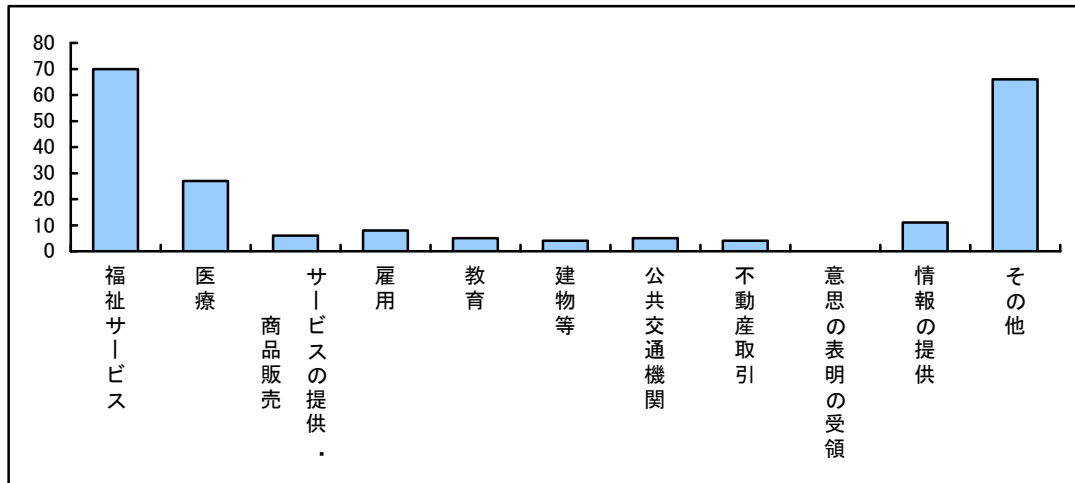
平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 1 年間に、もっとも多く寄せられた分類別相談案件は、相談解消に向けて相手方との調整は望まない「意見・

要望・苦情等」が 109 件（65%）「つらい事、いやな事」等、聞いて欲しいという相談が 67 件（30%）を占めます。「合理的配慮」に関する相談は 22 件（3%）「差別又は不利益」については 8 件（2%）でした。

終結した案件総数は、206 案件 相談対応回数は 922 回にのぼります。

1 件当たり平均 4.5 回の対応を行ったこととなります。

②分野別案件数



平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 1 年間に、もっとも多く寄せられた分野別相談案件は、総案件数 206 件中、福祉サービスの分野への相談が最も多く 70 件、次に医療の分野で 27 件でした。その他 66 件については、問い合わせや日常生活に関すること、対人関係の悩み等、条例の分野に振り分けられない相談でした。

③事例

分野	公共交通機関（条例第 14 条）	分類	差別又は不利益な取り扱い
主訴	空港で拾ったタクシー運転手に、障害者割引は出来ないと拒否されたうえに、15 分も罵倒され続け、障害者を侮辱した。許せない。		
対応	タクシー会社へ苦情を伝え、改善に向けて努力するよう指導。 総合事務局運輸部監査指導課、県障害福祉課、県交通政策課、県観光振興課、沖縄県ハイヤータクシー協会、沖縄県個人タクシー協会の参加する、「タクシー運転者 確保・育成ワーキンググループ会議」にて、障害者への差別的取り扱いについて話し合いを行い、さらにタクシー会社に対して集中指導・助言を行った。		

分野	情報の提供（条例第 17 条）	分類	合理的配慮
主訴	視覚障害があるため、保健所から送られてくる書類が読めない。 難病助成手続き更新にかかる書類に気づくことが出来ず、手続きが間に合わなかった。本人が情報を得ることができるように、点字等を使用し、配慮して欲しい。		
対応	本人の希望、困り感を相談支援事業所と市、県で連携し、発行元へ伝える。発行元では、視覚障害者に対する情報提供の方法について、今後の課題として取り組むこととなった。		

分野	福祉サービス（条例第 8 条）	分類	合理的配慮
主訴	事業所による外出行事が相談なく決まり、障害特性により外出行事に参加できない利用者は、行事当日の通所受け入れを断られた。サービス拒否にあたるのではないかと保護者から怒りの相談		
対応	広域相談専門員が、事業所へ事実確認を行う。事業所は指摘されて初めて、配慮不足を認識する。保護者への謝罪、今後の信頼回復とイベント当日の受け入れについては、再検討することとなった。		

分野	商品販売・サービス提供（条例第 10 条）	分類	合理的配慮
主訴	日頃利用している商業施設の駐車場には、車止めがない。特に店舗入り口付近は、白線が無視され、歩道や点字ブロックの上にも車が日常的に停車されていて大変危険である。商業施設は、早急に対応をするべきだ。		
対応	広域相談専門員が、商業施設側へ状況確認をする。商業施設側は、すでに問題点に対して対策を講じ、車止めの設置に動いていた。苦情を真摯に受け止めて、他にもできる限りの対応について取り組むとのこと。		

分野	福祉サービス（条例第 8 条）	分類	つらい事 いやな事
主訴	就労事業所の職員が暴言を吐くので、辛くて辞めた。弱いものの立場をわかってくれない。許せない。あの職員がいる限り利用者は安心して仕事ができない。辞めさせて欲しい。		
対応	匿名希望なので、事業所への調査については避けてほしいとのこと。共生社会条例では従事者を解雇することはできない旨を伝える。当該事業所へは、利用者、従事者それぞれに、条例の周知を行った。本人の了承を得て支援者向けの研修等で事例を取り扱い、啓発活動に活かしている。		

3. 普及・啓発活動の実施状況

条例の普及、啓発活動としては、県内向けイベントとして「ココロつながるプロジェクト」を実施し、障害のある人に対する理解促進に努めました。

条例施行後の周知の状況（平成 27 年度）

- (1) ココロつながる大運動会の実施（県内 1 か所 参加者 300 人）
- (2) 啓発絵本作成（1,000 部）
- (3) テレビCM、新聞、ラジオ、交通広告、ウェブサイトを活用した普及啓発
- (4) パンフレット、啓発グッズ等の配布（18, 000 部）
- (5) 各種研修会への講師派遣
 - ・ 相談支援従事者初任者研修 600 人
 - ・ 沖縄県人権擁護委員会連合会高齢者・障がい者委員会研修 15 人
 - ・ 沖縄市「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」研修会 50 人
 - ・ 観光バリアフリーセミナー 観光振興課主催 120 人
 - ・ 那覇市障がい者差別解消の推進に関する職員研修会 120 人

4. 相談員研修等の実施状況

・ 相談員研修 2 回実施

- ① 第 1 回県内 5 圏域（北部・中部・南部・宮古・八重山）参加総数：65 名
- ② 第 2 回県内 5 圏域（中部・北部・南部・宮古・八重山）参加総数：140 名

・ 市町村職員、委託事業所職員、事業所職員を対象に、差別事例に応じる相談員の資質向上を図るための研修を実施しました。また、公共サービス窓口における配慮や、障害について学ぶ「障害平等研修」を行い障害のある人に対する理解を深めるための研修を実施しました

5. 今後の活動

- ・ 行政職員、相談員向けに、差別事例を通じた研修の実施と、相談技法の習得へ向けた研修、メンタルヘルス研修等を行います。
- ・ 市町村が、差別事例の相談対応にしっかり取り組めるよう、細やかな助言やサポートを行い、条例の相談体制（スキーム）の確立を行います。
- ・ 出前講座等の依頼は積極的に引き受け、大人から子どもまで県民全体への周知啓発には、顔の見える距離感を大切にしながら丁寧に取り組めます。