

**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
(平成26年度 ～ 平成28年度)**

1 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は、県と市町村が連携・協力して取り組んでおります。

市町村において、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）が設置され、県では、広域相談専門員を設置し、差別事例相談員に対して、技術的助言その他必要な支援を行っています。

また、広域相談専門員に直接、寄せられる相談についても、市町村と連携しながら、調査・助言などにより解決を図っています。

2 事案解決の仕組み

差別等に関する相談については、差別事例相談員及び広域相談専門員において、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。

3 相談活動の実施状況

(1) 相談体制

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
県（広域相談専門員）	3人	3人	3人
市町村（差別事例相談員）	136人	126人	117人

※各年度末現在の人員。相談員数は直営、委託を含む。

(2) 相談件数

【平成26年度】

（終結時）

類型	差別又は不利益	合理的配慮	つらい事 嫌な事	意見・要望・ 苦情等	計
県	1(63)	0(0)	27(122)	65(229)	93(414)
市町村	0	2(8)	13(85)	14(64)	29(157)
計	1(63)	2(8)	40(207)	79(293)	122(571)

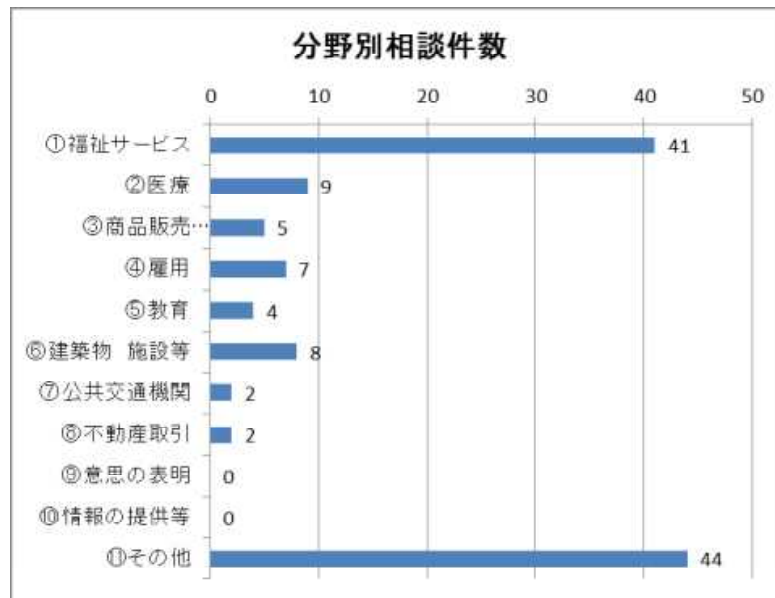
※件数は、相談員が調整活動を行い、終結に至った数です。

※（ ）は、対応回数です。

平成26年4月1日から平成27年3月31日までの1年間に寄せられた相談件数は、県と市町村併せて122件となっています。相談内容の類型別にみると、障害を理由とする差別又は不利益に関する相談が1件、合理的配慮に関する相談が2件、つらい事・嫌な事に関する相談40件、その他意見等が79件でした。

これらの対応回数は571回で、1件当たり平均約4.7回の対応を行ったこととなります。

また、41市町村のうち、相談件数の報告があったのは12市町村となっています。



相談件数を分野別にみると、「その他」を除くと、「福祉サービス」が41件と最も多く、続いて「医療」9件、「建築物施設等」8件、「雇用」7件の順となっています。

【平成27年度】

(受付時)

類型	差別又は不利益	合理的配慮	つらい事 嫌な事	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

※件数は、相談を受け付けた数です。



(終結時)

類型	差別又は不利益	合理的配慮	つらい事 嫌な事	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)

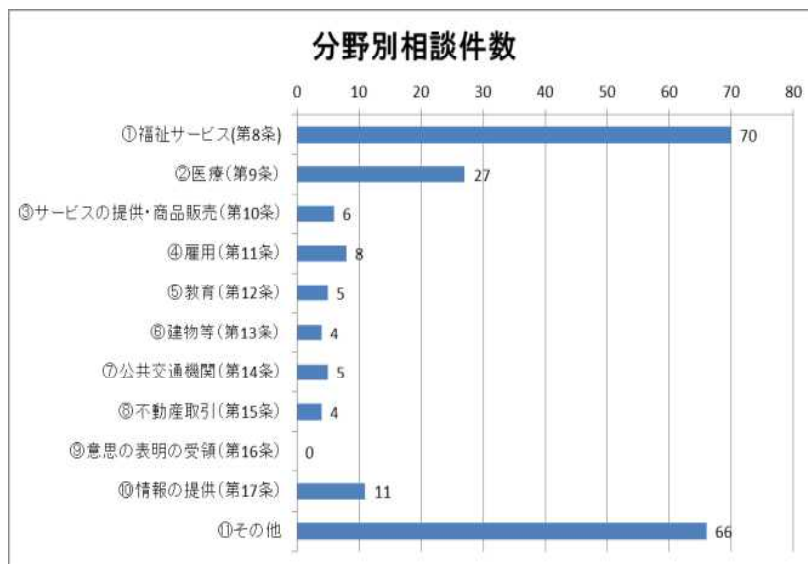
※件数は、相談員が調整活動を行い、終結に至った数です。

※ () は、対応回数です。

平成27年4月1日から平成28年3月31日までの1年間で終結に至った相談件数は、県と市町村併せて206件となっています。相談内容の類型別にみると、障害を理由とする差別又は不利益に関する相談が8件、合理的配慮に関する相談が22件、つらい事・嫌な事に関する相談67件、その他意見等が109件でした。

これらの対応回数は922回で、1件当たり平均約4.5回の対応を行ったこととなります。

また、41市町村のうち、相談件数の報告があったのは14市町村となっています。



相談件数を分野別にみると、「その他」を除くと、「福祉サービス」が70件と最も多く、続いて「医療」27件、「雇用」8件、「サービスの提供・商品販売」6件の順となっています。

【平成28年度】

(受付時)

類型	差別又は不利益	合理的配慮	つらい事 嫌な事	意見・要望・ 苦情等	計
県	11	5	13	26	55
市町村	9	9	24	3	45
計	18	14	37	29	100

※件数は、相談を受け付けた数です。



(終結時)

類型	差別又は不利益	合理的配慮	つらい事 嫌な事	意見・要望・ 苦情等	計
県	0(0)	5(34)	14(55)	29(453)	48(542)
市町村	5(82)	10(89)	24(48)	4(7)	43(226)
計	5(82)	15(123)	38(103)	33(460)	91(768)

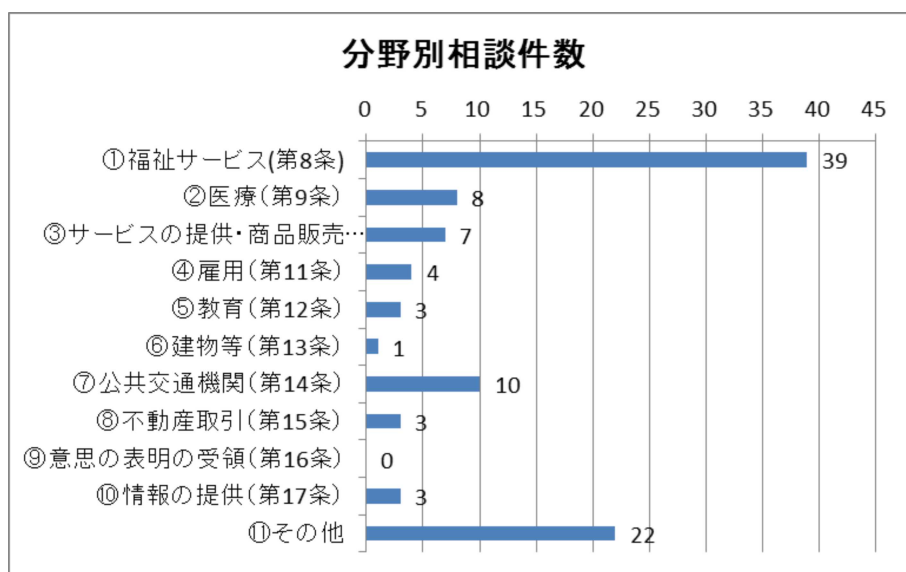
※件数は、相談員が調整活動を行い、終結に至った数です。

※()は、対応回数です。

平成28年4月1日から平成29年3月31日までの1年間で終結に至った相談件数は、県と市町村併せて91件となっています。相談内容の類型別にみると、障害を理由とする差別又は不利益に関する相談は5件、合理的配慮に関する相談は15件、つらい事・嫌な事に関する相談は38件、その他意見等は33件でした。

これらの対応回数は768回で、1件当たり平均約8.4回の対応を行ったこととなります。

また、41市町村のうち、相談件数の報告があったのは10市町村となっています。



相談件数を分野別にみると、「その他」を除くと、「福祉サービス」が39件と最も多く、続いて「公共交通機関」10件、「医療」8件、「サービスの提供・商品販売」7件、「雇用」4件の順となっています。

(3) 相談事例

【平成26年度】

ア 差別又は不利益取扱い

相談内容	対応と結果
重度障害者の家族からの相談で、障害者福祉施設にショートステイの予約をしたら、夜間の食事は、経口食ではなく経鼻経管食なら受け入れる、と条件を付けられた。	施設に確認したところ、障害者本人に体重減少の傾向があると誤解し、その旨条件をつけた、との事だった。相談者の希望を踏まえ、相談員を交えた三者で話し合いを持つこととし、改善策の提案などの調整活動を数回にわたり実施。 施設は、条件をつけたことについて謝罪し、改善策も示したことから、相談者は納得し、終結とした。

イ 合理的配慮

相談内容	対応と結果
町営団地において、駐車場から自室の間に段差があり、車椅子では、駐車場から自室まで行けない。	町の障害福祉担当課から団地の所管課へ段差除去を依頼したところ、調査・確認が行われた結果、段差が除去され解消された。
市立図書館で、障害のある人とのトラブルがあったことから、図書館から市の相談員に対して、障害のある人もない人も双方が円滑に利用できるような配慮として、どのようなことがあるか、相談があった。	市と図書館との協議の上、図書館は、職員を対象として、障害特性に関する研修会を実施し、合理的配慮について、検討した。 配慮の一つとして、事前に事業所等より来館の連絡がある時には、図書館側が障害者スペースを設置し、優先席であることを掲示することとした。

ウ その他

相談内容	対応と結果
メールで、ドラッグストアにおいて、盲導犬の入店を拒否された、との訴えがあった。	身体障害者補助犬法に基づく対応が適切と判断し、所管の担当者に伝達し対応を依頼。
知的障害のある児童の保護者から、学校において、教師から当該児童に対し、故意に配付資料を渡さないなど、差別的な発言・行為があった、と相談。	相談員からの学校側への事実確認は、保護者が拒否。 相談できたことで、少し落ち着いたようで、その後、保護者自ら、学校に確認したところ、学校から謝罪があった旨の報告を受け終結とした。

相談内容	対応と結果
<p>アパートの家主が、知的障害があることを知ると、アパートの入居を断られた。</p> <p>障害者でも入居できるアパートを紹介してほしい。</p>	<p>市としては、受けているアパートは把握しておらず、把握しても紹介はできないこと。</p> <p>市は不動産業者等多方面に対し障害者差別の禁止等について周知啓発を行っている旨を伝え納得。その後、相談者から別アパートの契約ができたとの報告を受け終結とした。</p>
<p>メールで、進学希望先の学校で受け入れは厳しいと言われた、との訴えがあった。</p>	<p>在籍している学校の特別支援教育コーディネーターに進学の相談するように助言し終結とした。</p>

【平成27年度】

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	<p>空港で乗車したタクシーで、運転手に「障害者割引は出来ない」と拒否された上、15分も罵倒され続けた。障害者を侮辱し、許せない、との訴えがあった。</p>		
対応と結果	<p>所管の関係機関へその旨、伝達。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」において、障害者に対する差別的取扱いについて話し合いを行うとともに、指導権限を有する機関から、タクシー会社に対して集中指導・助言が行われた。</p>		

分野	情報の提供（条例第17条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>保健所から送付された書類が読めない、との視覚障害者から訴えがあった。難病の助成に係る更新手続の書類であることに気づくことが出来ず、手続が間に合わなかった。障害者本人が情報を得ることができるように、点字等を使用するなど配慮してほしい。</p>		
対応と結果	<p>相談者の希望や困り感を相談支援事業所と市、県で連携し、保健所へ伝えたところ、視覚障害者に対する情報提供の方法について、次回の送付時には課題が解決できるよう取り組む、との回答があった。相談者にその旨伝え、終結とした。</p>		

分野	福祉サービス（条例第8条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>障害福祉サービス事業所が相談なく決定した外出行事に、障害特性のため参加できないにも関わらず、行事当日の通所を断られた。サービス拒否に当たるのではないかと、との保護者からの訴えがあった。</p>		
対応と結果	<p>事業所に事実確認を行ったところ、配慮不足であったことを初めて認識していた。事業所は、保護者に謝罪し、今後の信頼回復と行事当日の受入れについて検討する、との回答があった。</p>		

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	一般の方から、日頃利用している商業施設に対する訴えがあった。駐車場には車止めがなく、特に店舗の入り口付近は、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まっ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。		
対応と結果	商業施設に状況を確認したところ、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	知的障害者から、就労継続支援B型事業所の職員に対する訴えがあった。職員から「ミンカー」「ハゴースヨー」などの暴言を吐かれ、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。辞めさせてほしい。		
対応と結果	相談者が事業所への調査を望まなかったことから、共生社会条例の周知を目的として、当該事業所の職員、利用者等に啓発活動を行った。 なお、同条例を根拠として、従業員を県が辞めされることはできない旨を相談者には伝え、理解を求めた。 相談者の了承を得て、障害福祉支援者向けの研修等で、つらい思いをしている事例として紹介し、啓発活動に生かしている。		

【平成28年度】

分野	福祉サービス（第8条）	分類	合理的配慮
主訴	難病（網膜色素変性症）を患い視覚に障害がある方からの相談。難病医療費助成の更新手続があり保健所から封書が届くが、文字が小さく何の書類かわからない。封筒に点字等で、重要書類の表示をしてほしい。		
対応と結果	保健所へ事実確認を行ったところ、「これまでは、一般の方と同様に書類を送付しており、視覚障害者に関わる介助士等が手続のお知らせを行いサポートしていた。」との事だった。 県の所管課とも協議を行い、合理的配慮の具体的方法について検討を重ね、次の更新手続の文書には、封筒に「重要」と白抜き・拡大文字で表記し送付した。当事者から、「わかりやすく、良かった」と意見が寄せられた。		

分野	雇用（第11条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>発達障害者からの相談。長年勤めている職場で配置換えを言い渡された。納得のいく理由ではなかった。同僚や主治医に相談したところ、正当な理由のない配置換えではないか、言ってくれた。発達障害者に対する理解不足と差別的な対応だと感じる。中立な立場の相談員を交えて、会社側と話合いがしたい。</p>		
対応と結果	<p>会社側へ事実確認のため、連絡したところ、「再度、本人と話し合うと」の回答があった。</p> <p>その後、社内で話合いが行われたところ、配置換えは撤回され、相談者は、これまでと同じ業務に従事することとなった。双方が納得し解決したと、職場の担当者より報告があった。</p>		

分野	雇用（第11条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>事業所内託児所に入所できることを前提に雇用されたが、子がダウンであることを理由に入所を断られたという家族からの相談があった。障害のない上の子の受入れは可能だ、と言う。子どもの様子を面談で聞くこともなく障害名だけで入所を断るのは差別ではないか。人権侵害だと思う。障害のある子をもつ親の気持ちを会社側へ伝えてほしい。</p>		
対応と結果	<p>会社側へ事実確認を行ったところ、入所希望の年齢児は、すでに待機児童がおり入所は厳しい状況で、相談者とお子さんの面談も2度キャンセルになっていたこと。保育士も不足しており、在籍する保育士は障害児の保育経験がないため、お断りをした、との事だった。</p> <p>相談員から、会社側に対し、相談者への丁寧な説明と相談者の気持ちを伝えるとともに、再発防止に向けて障害理解の勉強会の実施の提案及び共生社会条例の周知を行った。</p> <p>会社側は、託児所の担当者の対応に問題があったと、相談者に謝罪するとともに、面談の機会がキャンセルされ、説明する場が持てなかったことについては相談者へ理解を求めた。</p> <p>相談者は、謝罪慣れした会社側の様子に、誠意が感じられないと疑問をもち、雇用期間の満了をもって退職することとなった。</p>		

分野	情報の提供（第17条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>視覚障害がある方から、自治体が発行している広報誌を点字訳してほしい、との訴えがあった。</p>		
対応と結果	<p>自治体において、相談者の訴えをもとに検討したところ、補助金を活用し、点字訳の実現は可能と判断。平成29年4月号から広報誌の点字訳版を提供している。</p> <p>今後も、仮に点字ではなく、広報誌の読み上げを希望する人がいたら、別途対応することを予定している。</p>		

分野	教育（第12条）	分類	合理的配慮
主訴	福祉サービス事業所の支援員から、高校受験を控えた障害のある中学生について、相談があった。テスト問題など支援員が代読をすると、問題を理解し、解ける力があることがわかった。障害の特性を最近見いだしたばかりで、中学校では、特別配慮を受けている段階ではない。入試当日も代読を希望したいが可能か。		
対応と結果	<p>県の所管課のへ情報収集したところ、個々のケースに応じて可能な限り高校入試の配慮については検討している、とのこと。配慮を受けるためには、申出等が必要となることなど、相談者へ伝達した。</p> <p>相談者は、対象の生徒の特性を最近見いだしたばかりで、生徒への情報提供を行い、中学校と連携をすることになった。</p> <p>相談員として、今後、研修会等でこの事例を広く周知することにした。</p>		

4 普及・啓発活動の実施状況

【平成26年度】

普及・啓発活動として、「ココロつながるプロジェクト」等を実施し、障害のある人に対する理解促進に努めました。

○主な普及・啓発活動の内容・実績

- (1) 大型商業施設でのイベントの実施（県内5か所 参加者1,100人）
- (2) 啓発ソングを普及するお出かけイベント（計8か所）
- (3) 歌やスポーツ等の参加型イベントの実施（参加者600人）
- (4) 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
- (5) パンフレット、啓発グッズ等の配布（26,000部）
- (6) 各種研修会への講師派遣（計10回）

中部福祉ネットワーク会議、ユニバーサル・ツーリズム推進セミナー、沖縄観光バリアフリー推進を考えるワークショップ、公共交通関係者会議、旅行業協会セミナー、南風原町身体障害者福祉協会等

【平成27年度】

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。

○主な普及・啓発活動の内容・実績

- (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

【平成28年度】

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

○主な普及・啓発活動の内容・実績

- (1) 大型商業施設でのイベントの実施（県内5か所 参加者900人）
- (2) テレビ・ラジオのCM・番組タイアップ、交通広告、ウェブサイトを活用した普及啓発
- (3) パンフレット、啓発グッズ等の配布（13,500部）
- (4) 障害者者別解消法と合理的配慮をテーマとした講演会（参加者49名）
- (5) 各種研修会への講師派遣
 - ・糸満市社会福祉協議会職員「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 45名
 - ・「障害者差別解消法に対応した観光関連事業者向けQ&A」の作成会議
 - ・福祉の街づくり担当者会議「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」 20名
 - ・沖縄市障害福祉課主催、沖縄市事業所向け「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 50名
 - ・沖縄県相談従事者初任者研修「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」 360名
 - ・南風原役場「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 50名
 - ・ANA沖縄空港株式会社職員「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 69名
 - ・沖縄県子ども生活福祉部新採用職員研修「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」 18名
 - ・「夏休みこころつながる体験会」天久児童クラブ「考えてみよう。みんなが暮らしやすいまち！」 37名
 - ・県庁総合案内研修「障害者差別解消法施行に伴い、窓口対応について、共生社会条例を学ぶ」 4名
 - ・観光バリアフリーセミナー観光振興課主催「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」×2回 計40名
 - ・那覇市民生委員児童委員大会記念講演「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」 400名
 - ・沖縄中部療育医療センター「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 50名
 - ・県政出前講座「障害のある人もない人も暮らしやすい地域社会づくりについて」

浦添商業高等学校 900名

- ・ 太陽生命保険株式会社コザ支部職員「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 18名
- ・ 豊見城市自立支援協議会「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 50名
- ・ 石垣市・竹富町職員「共生社会条例・障がい者差別解消法」研修会 25名
- ・ 和歌山弁護士会 シンポジウム「障害者差別解消法」 150名
- ・ 絵本読み聞かせ「かわりばんこ」船越保育園 30名
- ・ 総合事務局エコモ財団・障害者差別解消法セミナー「沖縄県の取り組みとして 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」 40名
- ・ 絵本読み聞かせ「かわりばんこ」馬天保育園 30名

5 相談員研修等の実施状況

【平成26年度】

(1) 相談員研修

- ・ 県内3か所（本島、宮古、石垣）、参加人数 76人
- ・ 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。

(2) 行政職員向け心のバリアフリー研修

- ・ 県内3か所（本島、宮古、石垣）、参加人数 58人
- ・ 県職員及び市町村職員を対象に、公共サービス窓口における配慮など、行政職員の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。

【平成27年度】

(1) 相談員研修2回実施

- ・ 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
- ・ 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

【平成28年度】

(1) 相談員研修2回実施

- ・ 第1回県内4圏域（北部・中部・南部・宮古）参加総数：60名
- ・ 第2回県内5圏域（中部・北部・南部・宮古・八重山）参加総数：155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。