

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30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 調整委員会による事案解決

差別事例相談員及び広域相談専門員による解決が困難な場合、障がいのある人やその家族等は、差別等の解消を図るため、知事に対し、助言又はあつせんを求めることができます。事案解決の仕組みとして、有識者等からなる「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」を設置し、助言又はあつせんに向けて、必要な審議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

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
県 (広域相談専門員)	3人	3人	3人	3人	2人
市町村 (差別事例相談員)	136人	126人	117人	118人	163人

※ 各年度末現在の人員。相談員数は直営、委託を含む。

(2) 相談者数

ア 相談者数の推移

【人(回)】

区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
県	93(414)	87(650)	48(542)	50(530)	54(492)
市町村	29(157)	119(272)	43(226)	43(132)	50(178)
計	122(571)	206(922)	91(768)	93(662)	104(670)

※ 数値は、平成30年度内に相談員の調整活動等により終結した相談者数。

※ () は、延べ対応回数。

イ 相談者の内訳（平成30年度）

平成30年4月1日から平成31年3月31日までの1年間で終結に至った相談者数は、県と市町村併せて104人となっています。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19人、合理的配慮に関する相談は25人、つらい事・嫌な事に関する相談は29人、その他意見等は31人でした。

これらの対応回数は670回で、1件当たり平均約6.4回の対応を行ったこととなります。

また、41市町村のうち、相談者数（終結ベース）の報告があったのは15市町村となっています。

（受付時）

【人】

区分	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	19	14	6	13	52
市町村	11	17	21	4	53
計	30	31	27	17	105

※ 数値は、平成30年度内に相談を受けた相談者数。

※ （ ）は、延べ対応回数。



（終結時）

【人(回)】

区分	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	8 (15)	9 (161)	11 (88)	26 (228)	54 (492)
市町村	11 (29)	16 (69)	18 (67)	5 (13)	50 (178)
計	19 (44)	25 (230)	29 (155)	31 (241)	104 (670)

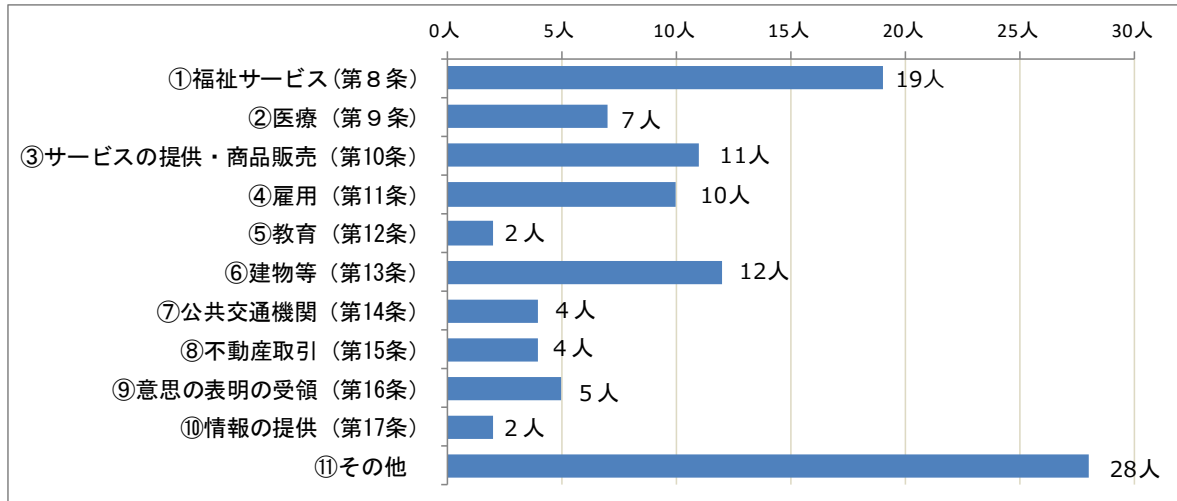
※ 数値は、平成30年度内に相談員の調整活動等により終結した相談者数。

※ （ ）は、延べ対応回数。

ウ 分野別相談者数（平成30年度）

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19人と最も多く、「建物等」12人、「サービスの提供・商品販売」11人、「医療」7人、「意思の表明の受領」5人の順となっています。

「その他」は、家族や対人関係の悩み、日常生活に関することなど条例に規定する分野に振り分けられないものとなっています。



エ 主な対応方法(平成30年度)

終結に至った時の対応として、最も主となる対応方法をみると、「調査・調整」が40人で最も多く、続いて「傾聴」27人、「助言」18人、「その他」16人の順となっています。

【人】

区分	助言	紹介・伝達	調査・調整	傾聴	その他	計
県	12	2	21	16	3	54
市町村	6	1	19	11	13	50
計	18	3	40	27	16	104

※ 各対応方法については、以下のとおり。

助 言 : 相談者への助言・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御意見等であったことなどから、傾聴して終結したもの。

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	公共交通機関（第14条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>車椅子ユーザーからの相談。よく利用しているバスから乗車を断られた。車内は空きがあるため、定員には余裕があったと思う。最初、自分の足を挟んで、運転手に乗せて欲しいとお願いをしたが、断られた。断られた理由を知りたい。</p>		
対応	<p>相談者が、バスの系統番号、乗車拒否にあった日時等をメモしていたため、そのメモを基にバス会社へ事実確認を行った。</p> <p>バス会社の担当職員も同事案を把握しており、かつ乗車を拒否した運転手からも聞き取りの上、運転手へ再発防止に向けて指導を行っていた。運転手は、車椅子が想定していたサイズよりも大きかったため、固定する事が困難と判断し、乗車を断った事が分かった。</p>		
結果	<p>県の事実確認と同時に、バス会社内で事実確認や運転手の指導を行っていた。バス会社からは、今後、同様な場合に乗車拒否する事なく、障害者や補装具ユーザーに適切な対応ができるよう、職員研修に一層取り組む事を相談者に約束し、県にはその報告があった。</p> <p>また、相談者からは、安心してまた利用ができると県とバス会社へお礼があった。</p>		

事例 2

分野	雇用（第11条）	分類	合理的配慮
主訴	<p>市町村からの相談。一般就業をしている聴覚障害者から、スキルアップのため、民間団体が主催する研修を受講したいので、手話通訳士の派遣を求める依頼がある。しかし、研修の受講は、手話通訳士の派遣要項に該当しないため、派遣する事ができない。</p> <p>研修主催者にも、手話通訳士の手配等の配慮を求めたが、調整がうまくいかない。県と一緒に調整してもらえないか。</p>		
対応	<p>研修主催者へ連絡を取ると、合理的配慮の考え方が分からず戸惑っていた。研修主催者に直接会い、障害者差別解消法、共生社会条例について説明を行うと、合理的配慮について理解を得る事ができた。併せて、相談者を雇用する事業所の人事担当者にも周知を行った。</p>		

結果	市町村、研修主催者、相談者を雇用する事業主とで調整した結果、今回は、市町村が費用を負担する事が決まり、手話通訳士の派遣を受け、相談者は研修を受講する事ができた。
----	--

事例 3

分野	サービスの提供・商品販売（第10条）	分類	差別又は不利益
主訴	介助犬ユーザーからの相談。八重山各諸島をよく観光しているが、ツアーを申し込んだ際、ある飲食店から介助犬の同伴を断られた。断られた事が初めてで、どのようにしたらよいか。		
対応	ツアーを企画している旅行会社へ事実確認を行った。担当者も対応に苦慮していたため、障害者差別解消法、共生社会条例について説明を行った。当該担当者から飲食店に対し、介助犬の同伴について、改めて相談する事となった。		
結果	介助犬の同伴について、飲食店から理解を得る事ができ、相談者は無事にツアーに参加する事ができた。		

事例 4

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	県外の方からの相談。西表島のカヌーツアーを申し込んだが、子どもに知的障害がある旨を伝えると断られた。障害を理由に断られたと感じる。なぜ断られたのか理由を知りたい。		
対応	<p>ツアーを企画している会社へ確認すると、障害者差別解消法や共生社会条例を知らなかった事、障害を理由に断った事は事実であるが、必要な説明が不足していた事が分かった。</p> <p>このカヌーツアーは、上級者向けで、瞬時にコミュニケーションがとれない場合、事故が起こる危険があるとの事。そういった危険性も踏まえて、障害者だけでなく外国人などには配慮が難しく、参加を断っている事が分かった。</p> <p>また、代替案として、比較的どなたでも参加しやすい別のツアーを</p>		

	提案していたが、その意図が相談者にしっかり伝わっていなかった事もわかり、その点について謝罪があった。
結果	相談者に、同ツアーが上級者向けである事、ツアーに参加するにあたってはガイドと瞬時のコミュニケーションがとれる事が条件である旨を説明した。ツアー会社から、誤解や嫌な思いをさせてしまったこと、代替案の説明が不足していた事、謝罪の言葉があった事を伝えると相談者は納得され、終結となった。

事例 5

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	県外在住の車いすユーザーからの相談。県内の米軍基地で開催されたイベントで、障害を理由に入場を断られた。障害者差別解消法、合理的配慮の事を伝え、入場のお願いをしたが断られた。次回のイベントは参加をしたい。相手方から意見をもらう事ができないか。		
対応	イベントを開催していた基地の渉外官を通じて、相談の内容、相談者が次回イベントの際には参加できる事を望んでいる旨を伝えた。		
結果	基地の渉外官から司令官へ相談内容が伝えられ、司令官から謝罪があった。司令官へ相談者の住所、連絡先等を伝え、両方で直接やり取りする事となったため、県は見守る事とし、終結となった。		

事例 6

分野	教育（第12条）	分類	つらい事・嫌な事
主訴	<p>発達障害の子をもつ両親からの相談。子の就学先について、市町村教育委員会に相談した。両親としては、安心した場所で、療育をしたい。市町村では、希望通り特別支援学校への就学が決定されたが、県教育委員会がその決定を取り下げた。</p> <p>県教育委員会の説明に納得がいかない。配慮が足りないのではないかと。親の意思を尊重してくれないのはなぜか。</p>		
対応	県教育委員会に事実確認すると、両親との間に誤解があり、既に県		

	教育委員、その他の関係者が何度も、両親と調整をしている事がわかった。県は、県教育委員会の担当者に、両親の思いを伝え、傾聴のみで見守る事とした。
結果	関係者間での調整の結果、児童は、両親が希望する特別支援学校へ就学できる事となった。両親からは、教育委員会からの説明に腑に落ちない部分があるものの、行き違いや誤解があったと話があり、結果として、希望の就学先へ決まって安心したとお礼があった。

事例 7

分野	福祉サービス（第8条）	分類	つらい事・嫌な事
主訴	重度身体障害、知的障害のある方から相談。ヘルパーとうまくいかない。介助が下手な人もいるし、質問しても答えてくれない。適当に対応されている気がするし、仲良くなりたいけれど、すぐに怒られるので、言いたい事も言えずとても辛い。		
対応	居宅介護事業所、相談支援専門員へ事実確認、聞き取りを行った。事業所としては、相談者の暴力的な態度や、約束やルールが守られない事で、相談者との関わりに苦慮しており、契約の解除も検討しているとの事であった。約束やルールを明確にし、信頼関係を取り戻せるよう、相談者、事業所等と話し合う事となった。		
結果	話し合いを重ね、自分の気持ちをしっかりと伝える事、約束を守る事、暴力的な態度をしない事等の約束事を確認し、継続して居宅介護サービスを利用する事ができる事となった。		

事例 8

分野	福祉サービス（第8条）	分類	合理的配慮
主訴	母親（知的障害）からの相談。娘（知的・精神障害）が利用している就労事業所、相談支援事業所が配慮をしてくれない。私達親子の相談を聞いてくれない。県はこういう事業所を認可していかげなものか。		

対応	<p>母親は、他の関係機関にも同様の相談をしている状態だった。関係機関と情報交換し、就労事業所では職業指導員や生活支援員と母親、相談支援事業所では相談支援専門員、市町村担当と母親を交えて三者会議を行う事となった。</p> <p>県が電話で相談者の思いを傾聴すると「寂しい」や「問題について一緒に考えてくれる支援者が欲しい」と主張があった。会議の場では、県が間に入り、本人の困り事、気持ちを事業所に伝えるとともに、事業所側が理解してもらいたい内容を相談者へ伝えた。</p>
結果	<p>会議を重ね、相談者と事業所は双方の思いを確認し、改めて互いの考えを理解する事ができた。また、事業所は、支援の見立てを相談者（母、娘）へ提案する事ができた。</p> <p>相談者からは、各関係機関の相談員にお礼があり、皆とこれからも頑張りたいと話があり、終結となった。</p>

事例 9

分野	福祉サービス（第8条）	分類	その他意見
主訴	<p>精神障害の方からの相談。1日に何度も電話を繰り返すとともに、休日・夜間問わず相談先を探し、誰かが対応するまで、様々な機関へ電話する状態であった。</p> <p>当初は、福祉が機能していない、県が監督、指導すべきという相談であったが、クリニックに行くサポートや、生活福祉金の申請をするためのサポートが欲しいとの訴えもあった。</p>		
対応	<p>相談を傾聴していると、ある日「今日、飲む水がない、私はどうしたらいいですか」と質問があり、困窮状態である事が分かった。</p> <p>相談者は、自身の障害年金のみで親子3人が生活しており、家賃滞納や飲食料が買えない状態であった。担当機関が食料支援を行うとともに、支援者会議（相談者、家族、市町村、相談支援事業所、社協、ドクター等）を行った。相談者の問題を整理し、行動する内容を板書し、記録を残す会議とした。</p> <p>相談者は、特定の相談員との関係性が構築でき、そこから生活保護の申請するも、受給には至らなかった。</p>		
結果	<p>相談者の子どもが就職し、困窮状態が改善された為、相談回数は減った。相談者自身の生活支援、福祉サービスの支援を充実させるよう</p>		

	<p>関わった。主訴の1つであった過去の出来事に対する誤解や傷つきについて傾聴するようにし、誤解を解きながら、困り事を相談窓口へ繋げ、見守るかたちで終結となった。</p>
--	---

事例10

分野	雇用（第11条）	分類	その他意見
主訴	<p>知的障害のある子をもつ母親からの相談。ある店舗が入店を拒否した。また、その店舗は、障害者雇用についての理解も足りないと感じる。県から店舗へ指導して欲しい。</p> <p>また、同時に、相談支援事業所からもどのように対応をしたらいいか県に相談があった。</p>		
対応	<p>関係機関から情報収集しながら、店舗へ事実確認を行った。当初は、相談者の子どもが利用する事は特に制限していなく、その子どもが、他の利用客の買い物後の袋詰めやカゴの片づけをする事があったため、注意して見守っていたとのこと。ある日、他の利用客とトラブルとなり、警察が呼ばれる事があった。忙しい時間帯には、袋詰めやカゴの片づけはやらないで欲しいと、イラストやひらがなのカードを独自で作成し、子どもに説明するようにしていたところ、子どもの母親から、そのまま雇用するよう求められた。現在、求人は募集しておらず、困っているとの事であった。</p> <p>県は、店舗側からの事実確認後、母親に、雇用の件等、店舗側の考えを説明し、理解してもらうようお話した。</p>		
結果	<p>母親は、説明内容が腑に落ちない様子であったが、関係機関へ子どもの日中の過ごし方についてのプラン作成をお願いしつつ、見守るかたちで終結となった。</p>		

4 普及・啓発活動の実施状況（平成30年度）

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2018」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) 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
- (3) パンフレット等の配布
- (4) タウンミーティング、フォーラムの開催
- (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
5月7日	南風原町教育委員会	障がい児及びその保護者の理解と対応について	放課後子ども教室スタッフ	23人
7月9日	沖縄県観光振興課	観光バリアフリーセミナー	観光産業従事者、関係者	30人
7月10日	沖縄県観光振興課	観光バリアフリーセミナー	観光産業従事者、関係者	30人
7月20日	沖縄県障害福祉課	平成30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600人
7月25日	宮古島市社会福祉協議会	宮古島市サマーボランティア体験研修会	中高生	45人
9月20日	おきなわ県政出前講座	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	糸満市立糸満小学校5年生	80人
10月26日	おきなわ県政出前講座	平成30年度障害者施設内職員研修	青潮園スタッフ	50人
10月26日	沖縄県障害福祉課	絵本読み聞かせ	宮古島市おおぞら保育園園児	9人
10月27日	沖縄県障害福祉課	絵本読み聞かせ	宮古島市西城保育園園児	15人
10月29日	南風原町社会福祉協議会	共生社会の理念、社会的障壁、障害特性について	南風原町新川区住民	15人
10月30日	沖縄県警察本部	沖縄県警察学校係長任用科及び主任任用科教養	警察学校生徒等	50人
12月11日	医療法人志誠会	障害者差別解消法の勉強会	医療連携室相談員等	29人
1月23日	交通エコロジー・モビリティ財団	バリアフリー整備ガイドライン改定に関するセミナー	交通事業者、一般県民等	35人
1月24日	沖縄県警察本部	共生社会条例・障がい者差別解消法について	中堅警察官	31人
1月30日	沖縄県障害福祉課	絵本読み聞かせ	石垣市アスク真栄里保育園園児	17人
2月2日	南風原町社会福祉協議会	共生社会の理念、社会的障壁、障害特性について	南風原町新川区住民	15人
10月30日	名桜大学	観光介助士講義	学生等	50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12回の研修を実施しました。

【前期】

日 程：平成30年8月20日～31日

場 所：県内5県域（北部1回、中部1回、南部1回、宮古1回、八重山1回）

参加者：144人

【後期】

日 程：平成31年1月21日～2月4日

場 所：県内5県域（北部1回、中部2回、南部2回、宮古1回、八重山1回）

参加者：112人

(2) 県職員研修

全職員を対象とした研修の他、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。

【障害平等研修（主催：障害福祉課）】

日 程：平成31年2月6日、7日

対 象：全職員

参加者：31人

【課長級研修（主催：自治研修所）】

日 程：平成30年4月18日、20日

対 象：課長級昇任職員等

参加者：73人

【新採用職員研修（主催：自治研修所）】

日 程：平成30年10月4日、5日

対 象：H30年度新採用職員

参加者：98人