

# 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6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。

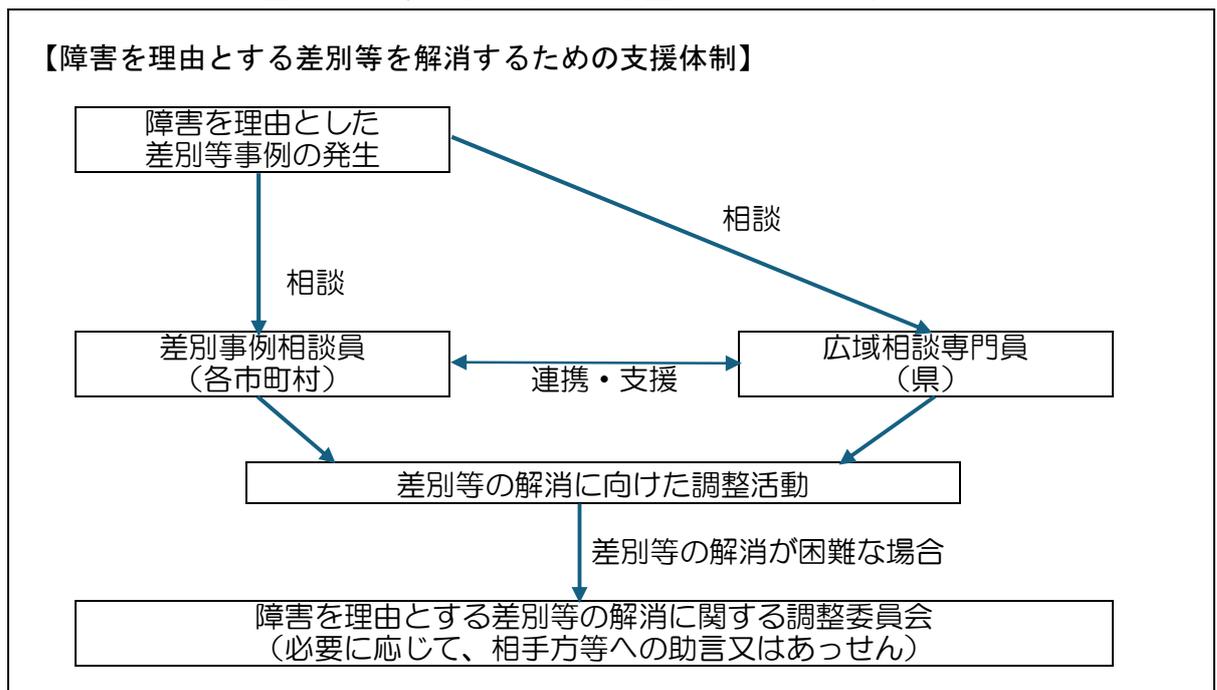
市町村に差別等に関する相談業務を行う相談員（以下、差別事例相談員）を、県に広域相談専門員を配置するなどして相談体制を構築しているほか、県では差別事例相談員を対象とした研修を開催し、具体的相談事例における技術的支援を行っています。

また、広域相談専門員に直接寄せられた相談については、関係機関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

相談員の人数	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度
県 (広域相談専門員)	3人	2人	2人	2人	2人
市町村 (差別事例相談員)	157人	160人	143人	148人	157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6年4月1日から令和7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86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554回となっており、1相談者当たり約6.4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)】

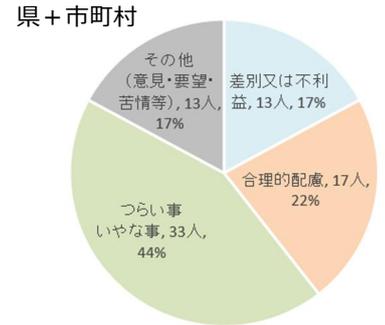
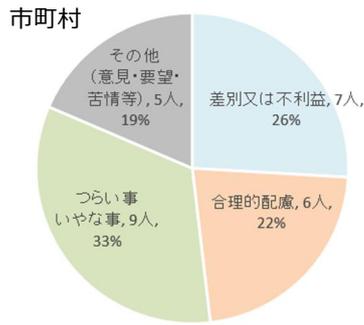
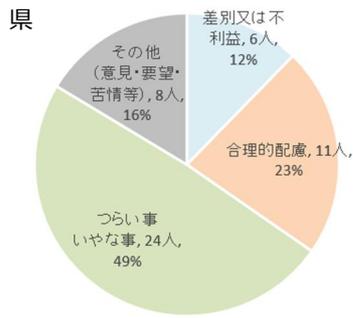
	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度
相談者数及び対応回数	85 (299)	82 (255)	72 (383)	78 (367)	86 (554)
県 (広域相談専門員)	54 (215)	40 (111)	43 (216)	58 (255)	54 (210)
市町村 (差別事例相談員)	31 (84)	42 (144)	29 (167)	20 (112)	32 (344)

#### 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13人、合理的配慮に関する相談が17人、つらい事・嫌な事に関する相談が33人、その他の意見、要望、苦情等が13人となっています。

類型別相談者数 ※未終結は含まないため、(2)ア相談者数とは一致しない。

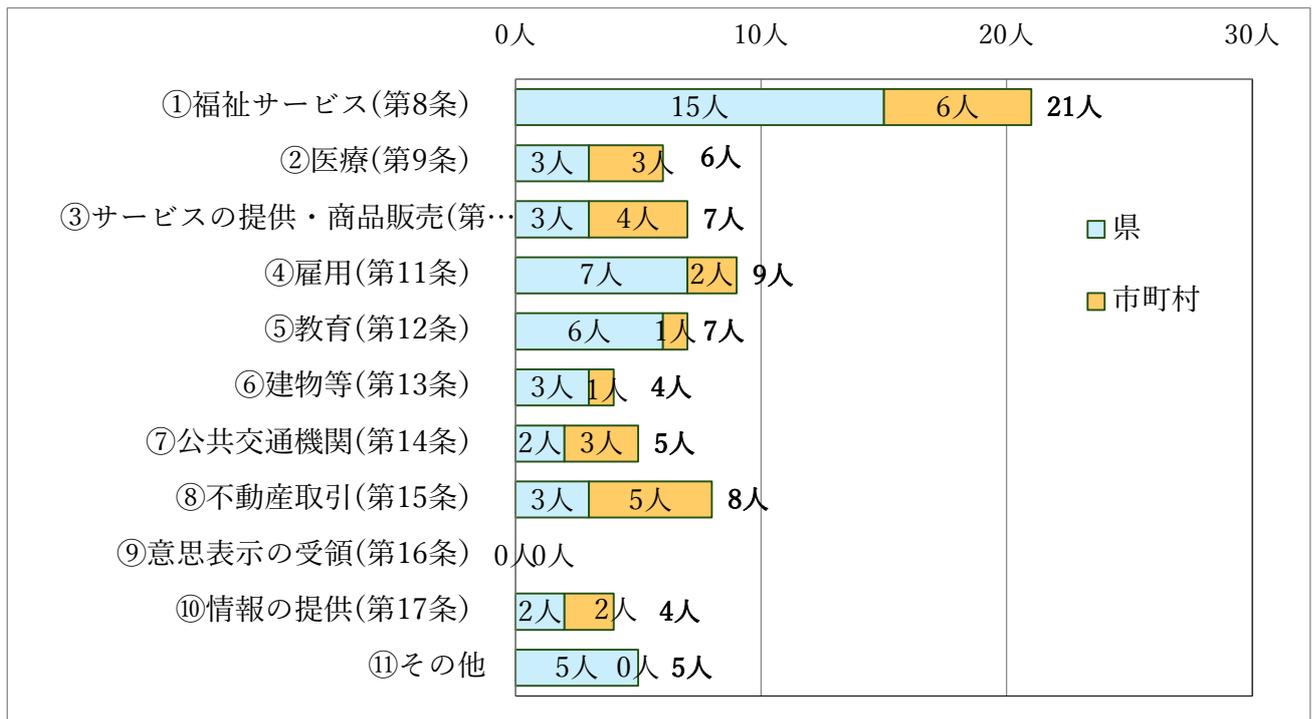
	差別又は不利益	合理的配慮	つらい事 いやな事	その他 (意見・要望・苦 情等)	合計
類型別相談者数	13人	17人	33人	13人	76人
県 (広域相談専門員)	6人	11人	24人	8人	49人
市町村 (差別事例相談員)	7人	6人	9人	5人	27人



### 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21人と最も多く、続いて「雇用」が9人、「不動産取引」が9人、「サービスの提供・商品販売」及び「教育」が7人、「医療」が6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33人と最も多く、続いて「紹介・伝達」17人、「傾聴」13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	合計
類型別相談者数	13人	17人	33人	13人	76人	10人	162人
県 (広域相談専門員)	6人	11人	24人	8人	49人	5人	103人
市町村 (差別事例相談員)	7人	6人	9人	5人	27人	5人	59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	宿泊施設について、入り口はスロープがあり、車椅子でも入りやすく助かっているが、宿泊施設の工事中の足場のパイプがスロープ上にあり、車椅子で入場しづらい。パイプの位置をスロープに掛からないように改善してほしい。		
対応 ・ 結果	宿泊施設の支配人へ相談内容を伝えたところ、すでに相談者から宿泊施設へも同様の相談あり、スロープ上のパイプを切断（撤去）し、車椅子での入場を可能としていることを確認。相談者へは、改善後の現場写真を提供し、改善済みであることを報告。		

#### 事例 2

分野	公共交通機関（第14条）	類型	つらいこと
主訴	バスの乗車券を購入する際に「障害者専用」の発券ボタンがなかった為、職員に「こども運賃」の乗車券を発行する様に促された。周囲の客から不正乗車だと言われ、不快な思いをした。		
対応 ・ 結果	職員が聞き取りを行い、当該バス会社に今回の経緯の説明と今後は発券ボタンの表示を工夫出来ないかお願いをした。 相談者へは、バス会社へ対応の見直しを依頼した事を伝えたところ、納得したため終結した。		

#### 事例 3

分野	サービスの提供・商品販売（第10条）	類型	合理的配慮
主訴	娯楽施設を利用した際、施設従業員から特性への理解を欠いた注意をされたため、不愉快な気持ちになり、施設利用を諦めて帰宅した。		
対応 ・ 結果	事業所に対して事実確認を行うとともに、合理的配慮について説明したところ、施設側から利用者に対する配慮、声かけがうまくできなかった事に対する反省の意見があった。相談者へは、施設側に改善策を検討するよう依頼したことを伝えたところ、納得したため終結した。 また、事業所に対しては、合理的配慮や障害者差別解消法等に関するパンフレットを送付した。		

#### 事例 4

分野	サービスの提供・商品販売（第10条）	類型	合理的配慮
主訴	<p>商業施設を利用する際、袋詰め専用レジを案内されるが健常者の方も多く並んでおり、車椅子だとレジ待ちの間買物カゴを足の上に載せて待つため、体への負担がある。以前は要配慮者に対してはレジに関わらず袋詰めしてくれたが、現在は、要配慮者も袋詰めレジで長時間並ばないといけないう状況であり、事業者の相談窓口へ上記の状況をお伝えしたところ、「会社の方針」との回答説明であった。</p> <p>サービスの範囲内と言われればそのとおりだが、せめて要配慮者優先レジを設けてほしい。</p>		
対応 ・ 結果	<p>お客様相談窓口へ相談内容をお伝えしたところ、事業者側からは、電話対応への謝罪と、袋詰め専用レジ以外でも配慮が必要な方へは臨機応変に対応するよう指導しているが、個々の能力の差もあり職員によって対応に個人差があるとの回答であった。</p> <p>相談者へは、各店舗への周知と改善検討を依頼した旨をお伝えするとともに、売り場改善の進捗状況については、次回、来店頂き確認するようお願いした。</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) 商業施設を活用した障害理解を促進するイベントの開催

###### 【内容】

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6年12月7日 イオンモール沖縄ライカム

令和6年12月15日 イオン名護店

令和7年1月18日・19日 イオン南風原店

など



##### (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7年2月19日 午前・午後 シャボン玉石けんくくる糸満

令和7年2月20日 午前・午後 沖縄県総合福祉センター



### (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】障害のある方とのコミュニケーション・合理的配慮提供の義務化への理解

#### 【日程・場所】

令和6年10月26日 宮古島市役所 2階第5会議室

令和7年1月15日 沖縄県立博物館・美術館（博物館講座室）

令和7年1月29日 沖縄県立博物館・美術館（博物館講座室）

令和7年2月28日 石垣市役所 2階大会議室1・2



### (3) 障害者の権利擁護に関する講演会

改正障害者差別解消法の施行により、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たことに伴い、障害者の権利擁護に関する識者を招き、行政関係者、相談支援専門員、障害福祉サービス事業関係者など障害福祉サービスに携わる者を対象に講演会を開催しました。

【テーマ】「権利擁護が支援を変える」

【日程・場所】令和6年9月10日 沖縄県総合福祉センター

### (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6年4月 課長級研修

令和6年10月 新採用職員後期研修