

**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29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	平成29年度
県 (広域相談専門員)	3人	3人	3人	3人
市町村 (差別事例相談員)	136人	126人	117人	118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**

**ア 相談件数の推移**

(件)

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

※件数は、相談員の調整活動等により終結した数です。

※（ ）は、対応回数です。

## イ 相談件数の内訳（平成29年度）

平成29年4月1日から平成30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93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19件、合理的配慮に関する相談は12件、つらい事・嫌な事に関する相談は32件、その他意見等は30件でした。

これらの対応回数は662回で、1件当たり平均約7.1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（終結ベース）の報告があったのは8市町村となっています。

（受付時）

（件）

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	15	8	15	17	55
市町村	13	13	20	2	48
計	28	21	35	19	103

※件数は、相談を受け付けた数です。



（終結時）

（件）

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 (58)	5 (54)	14 (222)	26 (196)	50 (530)
市町村	14 (45)	7 (25)	18 (53)	4 (9)	43 (132)
計	19 (103)	12 (79)	32 (275)	30 (205)	93 (662)

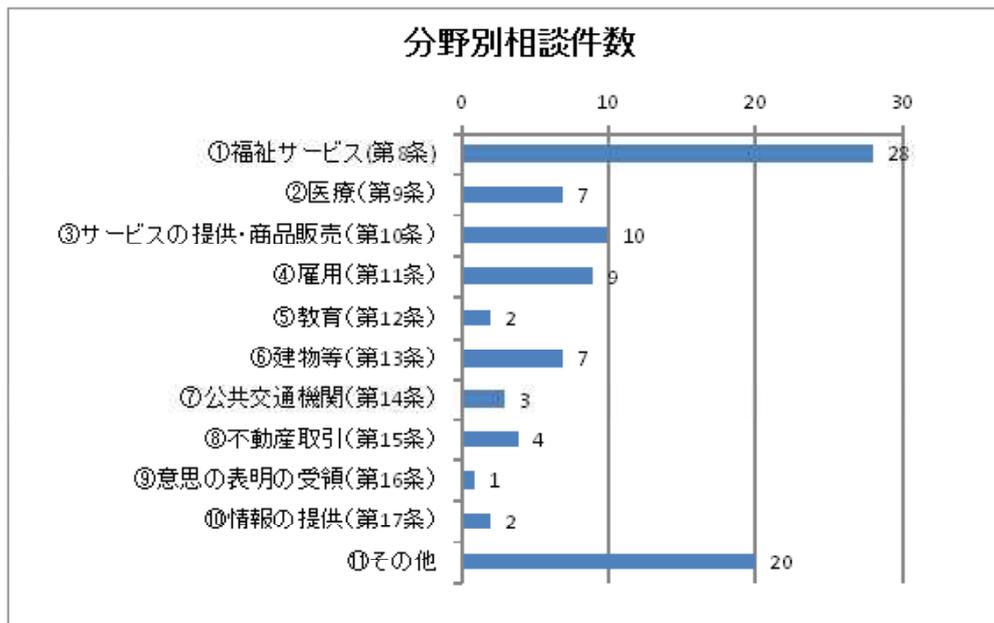
※件数は、相談員の調整活動等により終結した数です。

※（ ）は、対応回数です。

## ウ 分野別相談件数（平成29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28件と最も多く、続いて「サービスの提供・商品販売」10件、「雇用」9件、「医療」・「建物等」7件の順となっています。

「その他」は、家族や対人関係の悩み、日常生活に関する事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29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32件で最も多く、続いて「助言」25件、「紹介・伝達」「傾聴」17件の順となっています。

	助言	紹介・伝達	調査・調整	傾聴	その他
県	22	9	14	3	2
市町村	3	8	16	14	2
計	25	17	30	17	4

ア 助言：相談者への助言・情報提供により終結したもの。

イ 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。

ウ 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。

エ 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から、傾聴して終結したもの。

オ その他：上記アからエ以外の方法により終結したもの。

### (3) 相談事例（平成29年度）

#### 事例 1

分野	建物（第13条）	分類	合理的配慮
主訴	2階に事務所のある不動産会社に手続きに行ったら、1階の駐車場で対応された。同社は、階段用昇降機を設置しているが、電動車いすは利用できない。以前は、建物内のエレベーターを利用し、別室の倉庫で対応してくれていた。とても不愉快で、配慮に欠ける対応だ。		
対応と結果	同社に事実確認をするとともに、条例、法律の啓発を行った。同社は、配慮不足について相談者に謝罪し、今後は、別室を準備し配慮する、と回答した。		

#### 事例 2

分野	建物（第13条）	分類	その他意見
主訴	商業施設の障がい者優先駐車場に駐車し、電動車いすで車両後部から乗り降りした際、他の車からクラクションを鳴らされ怖い思いをした。駐車スペースの奥行きが短いため、車道にはみ出してしまう。大変危険である。指導してほしい。		
対応と結果	<p>県は市町村から協力を求められたことから、相談者に主訴を確認し、市町村に助言・同行などを行った。同施設への調整活動は、市町村が中心となり実施した。</p> <p>同施設では検討の結果、駐車スペースの更なる確保は難しいことから、警備員を配置し、乗降のサポートをすることとなった。</p> <p>また、沖縄県福祉のまちづくり条例の目標基準の規定を以下のとおり改正した。</p> <p>※1以上の駐車施設は、奥行きを800cm以上とするか、車両後部からの乗降が可能な車寄せ等を設けること。</p>		

#### 事例 3

分野	雇用（第11条）	分類	差別又は不利益
主訴	市町村の障害者の雇用枠で採用された非常勤職員からの相談。職場で同僚から嫌がらせを受けている。「姿勢をまっすぐに」「膝を曲げないで」など身体の障害部分を指摘したり、相談者が使用した物に除菌スプレーを散布したり、無視をしたりするなど、あからさまな態度で嫌がらせをする。とても辛い。障害者を差別している。この状況の改善を求めたい。		
対応と結果	<p>職場の同僚も非常勤職員であったことから、その上司に相談者の状況を伝え、条例、法律の啓発を行い、早急な環境改善を求めた。相談者は、労働組合にも相談した。</p> <p>市町村は、差別をしている同僚へ注意指導を行い、三者で話し合いの場を設けたが、理解が得られなかったことから、相談者の勤務時間や勤務場所を調整・変更した。半年後、同僚の雇用契約期間が終了し、相談者は元の勤務場所へ戻ることとなった。</p>		

#### 事例 4

分野	雇用（第11条）	分類	差別又は不利益
主訴	派遣社員から正社員として採用が決まったが、手続の際に、精神障害がある旨を開示すると、障害を理由に採用が取り消しになった。憤りを感じている。		
対応と結果	県は市町村から協力を求められたことから、派遣先への条例や法の啓発、継続雇用に向けて調整方法、労働局との連携の必要性を伝えるなど、対応方法について助言を行った。 しかし、相談者が継続して働くことを望まなかったことから、終結となった。		

#### 事例 5

分野	商品販売・サービス提供（第10条）	分類	差別又は不利益
主訴	父親が、認知症を理由に、スポーツ施設の利用を拒否された。施設を利用できるようにして欲しい。また、認知症への理解を求めたい。		
対応と結果	相談者が既に同施設と調整していたので、県と市町村は連携し、調整をサポートした。同施設との話合いの場に同席し、条例や法の啓発を行った。 同施設は、他の利用者からの苦情や、緊急搬送の経緯から安全面を懸念しての判断、とのことだった。主治医の意見書提出、安全面の確認や約束事を決め、施設を利用できることとなった。		

#### 事例 6

分野	公共交通機関（第14条）	分類	差別又は不利益
主訴	長距離フェリーに事前に電話予約し、当日乗船しようとしたところ、乗船を断られた。「電動車椅子ではエレベーターに入らない。付添いがいなければ責任を持ってない」との説明だった。これまでに乗船経験もあり、船内では介助なしで滞在できる。障害者差別である。		
対応と結果	事業者に事実確認をするとともに、条例や法の啓発を行った。事業者は、電動車椅子利用者が安全に乗下船できるよう、待合室から船内まで送迎する福祉車両を導入したほか、対応マニュアルの作成、社員に対する研修に取り組む事となった。		

#### 事例 7

分野	その他	分類	つらい・嫌な事等
主訴	兄から暴言を受けている。実家の法事も、兄が怖くて参加したくない。精神的に不安定になり、治療に専念することもできない。兄に注意をして欲しい。縁もきりたい。		
対応と結果	相談者と兄は別居しており、兄が相談者のもとに、訪れることはほとんど無い、とのことだった。		

結果	<p>兄に対して、いきなり事実確認した場合、相談者に危害が及ぶことも懸念されたことから、まずは、相談者が関わっている支援者（計画相談員、保健所、訪問看護師、デイケア看護師、市町村）と連携することから始めた。</p> <p>主治医の見守りを得ながら、相談者を交えての支援会議を重ね、相談者の心身の安全対策を図った後、兄に対して、相談者の思いを伝えた。</p> <p>兄は、「助言してもなかなか聞き入れてくれないため、声を荒げてしまう。妹を心配してのことで、これまでも苦慮してきた。妹が、そのように感じているのは残念だが、距離を置くことが互いのために良いなら、そうしたい」とのことだった。</p> <p>相談者が希望する親族間の付き合い方を尊重し、生活していくことで合意し、終結となった。</p>
----	--

#### 事例 8

分野	商品販売・サービス（第10条）	分類	差別又は不利益
主訴	盲導犬同伴で宿泊したい、と予約しようとしたら、断られた。補助犬法や盲導犬に対する理解を求めたが、聞く耳を持ってくれず態度が悪かった。宿泊施設を指導して欲しい。		
対応と結果	宿泊施設へ事実確認をしたところ、担当したスタッフの認識不足ということだった。同施設の代表者に対し、補助犬法、障害者差別解消法、条例の啓発を行った。		

#### 事例 9

分野	教育（第12条）	分類	その他意見
主訴	発達障害のある子を持つ親からの相談。公立幼稚園の入園前面談で、特定の教諭から差別的な発言を受け、とても嫌な思いをし、入園を諦めたことがあった。その教諭は、他の発達障害のある子の母親に対しても、行事に参加しないよう求めるなど、発達障害児に対する差別的態度をとり続けている。以前から市町村に、事情を訴えたが改善されない。差別解消法もあるのだからこのような教諭は退職させるなど対応して欲しい。		
対応と結果	相談者は、当該教諭や幼稚園に対して事実確認することを望まなかったため、傾聴に留めることとした。研修会等において当該事例を発表し、発達障害児への理解が深まるよう啓発していきたいと伝えたところ、快諾したので、終結とした。		

#### 事例10

分野	福祉サービス（第8条）	分類	つらい事・嫌な事
主訴	入所施設から出て、一人暮らしをしている。1日20時間、居宅介護サービスを受けているが、ヘルパーとコミュニケーションがうまくいかない。ちょっとした質問や疑問に対し、強い言葉で返される。怒られることも多々ある。どうしてなのか、悩み、つらい。		
	余暇活動でも移動支援を利用したい、と伝えているが返事がない。		

	<p>後見人と生活費の相談がしたいが、ヘルパーを派遣している居宅介護事業者が間に入るので、相談できない。</p> <p>事業者との関わりで悩むことなく、今後も居宅介護サービスを受けながら、安心して生活をしたい。県が間に入って、話し合いが出来るように協力してほしい。</p>
対応と結果	<p>現在も継続している案件。広相員が、事業者、計画相談員、相談者から何度か聞き取りをはじめ調整活動を行った。</p> <p>事業者も相談者との関わりについて困っている様子。事業者は、従来の支援者会議で十分として、相談者が望む形での話し合いに応じることを拒否。相談者・事業者の双方にとって、よい関わり方が持てるよう、引き続き調整活動を行っていく。</p>

#### 事例11

分野	福祉サービス	分類	つらい・嫌な事等
主訴	<p>あらゆる分野で、発達障害に対する理解がない。警察や元会社から狙われている。無職でお金に困っている。家が老朽化して修繕が必要だが、支援が無い。携帯電話も他人から借用している。行政が何もしてくれないからだ。これまで被った不利益を訴え、賠償請求したい。</p>		
対応と結果	<p>平成27年度に相談が寄せられ、継続して支援をしている。発達障害の特性から、他者とのコミュニケーションがうまくいかず孤立している状況で、市町村も対応に苦慮していた。</p> <p>県は相談者の主訴に粘り強く傾聴を心がけ、信頼関係を築くことからスタート。相談者の日常生活の困りごとを一つ一つ解決するために、相談者と関係機関（病院、訪問看護事業所、相談支援事業所、居宅介護事業所、発達障害者支援センター、市町村）との支援会議を重ね、問題を整理し、役割分担しながら支援をすすめた。</p> <p>相談者が「差別的だ」とする機関に対し、事実確認・調整活動を行うとともに、障害年金の受給申請手続きや成年後年制度利用手続きなど様々なことについて、同行支援（法律事務所、法テラス、裁判所、市町村、年金事務所、病院）を行った。</p> <p>面談の度に、記録を共通ファイルに残し、情報共有、支援の方向性を支援者と相談者双方が確認し合ったことで、相談者の不安が取り除かれ、信頼関係も構築されていった。</p> <p>現在、相談者は、自身の障害特性を知り、支援者と良好な関係を保っている。山積みであった困りごとも、概ね解消へ向かっている。</p>		

## 4 普及・啓発活動の実施状況

【平成29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2017」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、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) 障害者とのコミュニケーションをテーマとしたフォーラムを開催（130名）
- (5) 各種研修会への講師派遣

沖縄市健康福祉部障がい福祉課	平成29年度共生社会条例・差別解消法研修 50名
沖縄市社会福祉協議会	「生活支援員研修会」 共生社会条例・差別解消法について 30名
沖縄市民生委員・児童委員協議会	平成29年共生社会条例・障害者差別解消法研修 50名
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 「共生社会へ向けて」 101名
沖縄県社会福祉士会	平成29年度沖縄県相談支援従事者初任者研修 707名
沖縄県身体障害者福祉協会	共生社会条例について 75名
南城市ガイドアマミキヨ浪漫の会	共生社会条例について 40名
那覇地方裁判所	障がいに関する総論（障害の特性等） 30名
沖縄県石川警察学校	障害者差別解消法と共生社会条例について 障害者との関わり方について 70名
沖縄県文化観光スポーツ部 観光整備課	観光バリアフリーセミナー 75名
沖縄県文化観光スポーツ部 観光整備課	空港関係事業者に求められる観光バリアフリー 40名
沖縄県福祉政策課	H29年度子ども福祉部新人研修 20名
沖縄県障害福祉課	指定就労継続支援A型事業者対象学習会 共生社会条例（障害者差別解消法）について 学ぶ～条例における相談支援～ 220名
那覇市立開南小学校	かんがえてみよう！みんながくらしやすいまち。 絵本読み聞かせ「かわりばんこ」 72名
おきなわeduあがみてい保育園 (那覇市)	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」 10名
石垣市立平真幼稚園	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」
石垣市立新川保育園	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」
石垣島おおはま幼稚園	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」 72名
なごみの広場保育園（石垣市）	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」 70名
社会福祉法人竹の子保育園	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」 30名

(宮古島市)		
宮古島北幼稚園	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」	22名
宮古島あさひっこ保育園	絵本読み聞かせ「かわりばんこ」	43名

## 5 相談員研修等の実施状況

### 【平成29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4圏域（中北部・南部・宮古・八重山）参加総数 116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。

#### (2) 県職員研修

- ・県職員を対象に、障害とは何か、合理的配慮とは何か、などを考え、障害に対する理解を深める研修を実施しました。参加総数31名