

## 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2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や障害者差別解消法やに基づき、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。

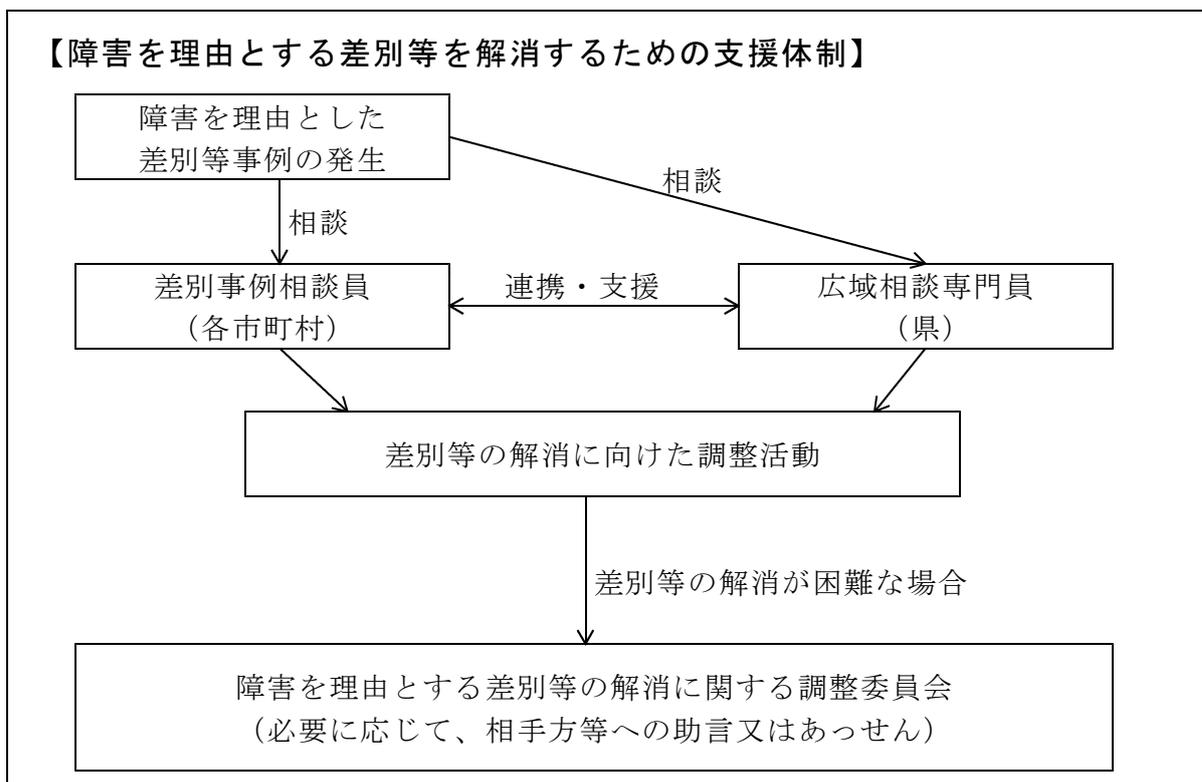
市町村では、差別等に関する相談業務を行う相談員（以下、差別事例相談員）が配置されてされており、県では、広域相談専門員を配置し、差別事例相談員を対象とした研修の開催、具体的相談事例における技術的支援等を行っています。

また、広域相談専門員に直接寄せられる相談については、市町村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

区分	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度
県 (広域相談専門員)	3人	3人	2人	3人	3人
市町村 (差別事例相談員)	117人	118人	163人	171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2年4月1日から令和3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85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299回となっており、1相談者当たり約3.5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)】

区分	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度
県	48(542)	50(530)	54(492)	99(594)	54(215)
市町村	43(226)	43(132)	50(178)	45(206)	31(84)
計	91(768)	93(662)	104(670)	144(800)	85(299)

## 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15人、合理的配慮に関する相談が12人、つらい事・嫌な事に関する相談が30人、その他の意見、要望、苦情等が28人となっています。

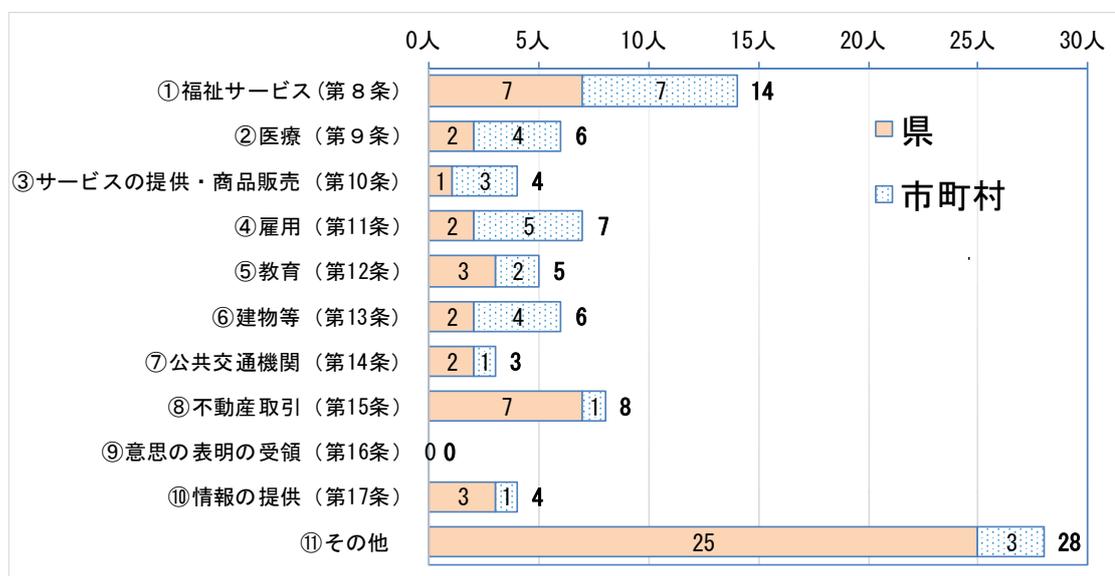
## 類型別相談者数

区分	差別又は 不利益	合理的配慮	つらい事 嫌な事	その他 (意見・要望・ 苦情等)	計
県	9人	5人	17人	23人	54人
市町村	6人	7人	13人	5人	31人
計	15人	12人	30人	28人	85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14人と最も多く、続いて「不動産取引」が8人、「雇用」が7人、「医療」と「建物等」が6人、「教育」が5人、「サービスの提供・商品販売」と「情報の提供」が4人、「公共交通機関」が3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、「紹介・伝達」と「傾聴」が28人ずつと最も多く、続いて「調査・調整」が20人、「助言」が5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相談となっています。

### 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	計
県	3人	25人	8人	16人	2人	0人	54人
市町村	2人	3人	12人	12人	0人	2人	31人
計	5人	28人	20人	28人	2人	2人	85人

※ 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	医療（第9条）	類型	合理的配慮
主訴	<p>全盲と難聴のある方から、病院の配慮不足についての相談。</p> <p>相談者は、ヘルパーの助けを借りて一人暮らしをしているが、持病があり、定期的な通院や入院が必要である。障害のため、通院等の際はヘルパーの助けが必要で、受診時間などの急な変更に対応することが難しい。また、難聴のため、急に話しかけられても、補聴器のボリュームを上げることができず、聞こえないことがある。</p> <p>以前から、病院スタッフには「事前連絡」や「声掛け」をお願いしているが、対応が十分ではなく不安を感じている。</p>		
対応 ・ 結果	<p>相談員から病院の連携室に状況を確認。</p> <p>連携室担当者のお話では、相談者の障害特性を理解し、しっかり対応しているスタッフもいるが、相談者の障害について、院内での情報共有に不十分な点があったかもしれないということであった。</p> <p>相談者からも適切に対応してくれている看護師もいるとの発言があり、相談者の障害特性やそれに応じた今後の対応について、病院と相談者とで話し合う機会をもった。</p> <p>病院スタッフの意識啓発のため、合理的配慮等についての講習会を実施する計画もあったが、新型コロナウイルスの影響で実施できなかった。しかし、相談者から自身の手記や所有している書籍の提供があり、院内での回覧や掲示を行い、相談者の障害への理解を深める工夫を行っている。</p>		

## 事例2

分野	サービスの提供・商品販売（第10条） 意思の表明の受領（第16条）	類型	合理的配慮
主訴	<p>障害のある方からの相談。</p> <p>映画館へ問い合わせをしたいが、ホームページに電話番号しか記載がない。障害があるため電話が出来ないので、配慮をお願いしたい。</p>		
対応 ・ 結果	<p>相談員が映画館へ問い合わせをするとともに、メール等での問い合わせができるよう協力を求めた。</p> <p>映画館からは検討するとの回答があり、その後、ホームページに問い合わせ用のメールアドレスが追加された。</p>		

## 事例3

分野	公共交通機関（第14条）	類型	差別又は不利益
主訴	<p>路線バス運転士の対応についての相談。</p> <p>相談者は弱視のため、景色だけで降車地を判別することが難しく、運転士が車内で放送する次の停留所のアナウンスを頼りにしている。</p> <p>しかし、バスの走行音でアナウンスが聞こえづらいことや、アナウンス自体が遅れることがあり、希望する場所で降車できずに乗り越えてしまうことがある。乗り越えた場合は、徒歩で帰宅するしかなく負担が大きい。</p> <p>また、運転士から、乗車を拒むような発言をされたこともあり、バスに乗る事への不安も出てきた。</p>		
対応 ・ 結果	<p>相談員からバス会社に状況を確認。</p> <p>ドライブレコーダーの記録をもとに運転士に確認したところ、事実関係が確認でき、バス会社と運転士から謝罪があった。また、バス会社からは、運転手に指導を行ったとの連絡もあり、その結果を相談者に伝えた。</p> <p>相談者は、今後もこの路線を利用したいので、これから適切に対応してくれるのであればそれで良いと納得された。</p> <p>また、後日、バス会社は、共生社会についての社内研修を行うことになった。</p>		

## 事例4

分野	不動産取引（第15条）	類型	合理的配慮
主訴	<p>身体障害（難病）で車いすを利用されている方から、居住するマンションでの駐車場所について配慮が欲しいという相談。</p> <p>マンション内の駐車場は、各住人の駐車場所の指定がなく、各自が空いている場所に駐車することができる。敷地内の駐車場が満車の場合は、道路を挟んだ別の駐車場を利用することもできる。</p> <p>しかし、車いすを利用する相談者にとっては、移動が困難で負担が大きい。特に雨天の際は、傘もさせず危険が伴うこともある。</p> <p>マンション入り口近くの駐車場を相談者用の駐車スペースとして使えるよう、他の住人の理解を得ることはできないか。</p>		

対応 ・ 結果	<p>相談を受けた市町村及び県から、差別解消法や県共生社会条例に関するパンフレット等を提供。</p> <p>不動産会社の協力のもと、相談者自ら、自身の障害や困っている状況を記載したチラシを作成し、パンフレットとともにマンション各戸にポスティングを行った。</p> <p>その結果、マンション住人は、自主的にマンション入り口近くの駐車場の利用を控えてくれるようになり、相談者は入り口近くの駐車場を利用しやすくなった。</p>
---------------	---

## 事例5

分野	その他	類型	その他
主訴	<p>移動支援を受けている身体障害のある方からの相談。</p> <p>ある検定試験を受けた際、会場となる施設に階段があり不便を感じた。また、会場内での配慮も足りてなく、その不満を訴えていた。</p>		
対応 ・ 結果	<p>相談を受けた相談員が傾聴することで、相談者が納得し落ち着かれたため、そのまま終結とした。</p>		

#### 4 普及・啓発活動の実施

県民向けの普及啓発イベントとして「ココロつながるプロジェクト」を実施しました。令和2年度は、新型コロナウイルスの影響もあり、例年実施している商業施設等での啓発イベントは行わず、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。

##### (1) ココロつながるプロジェクト啓発ポスターの作成、配付



- ※ 500部作成。
- ※ 行政機関、商業施設、福祉関係団体等の配付。

##### (2) 特設サイトの開設、SNSによる情報発信



(3) オリジナルTV番組「バリアをぶっちゃけろ」の作成、放送

放送日：琉球朝日放送：2021年3月6日（土）15:20～15:50（30分）

琉球放送：2021年3月13日（土）12:58～13:28（30分）

沖縄テレビ：2021年3月13日（土）14:35～15:05（30分）



(4) ラジオ、新聞による情報発信



(5) 啓発用アニメーションの作成



## 5 研修・講座等の実施

### (1) 障害者差別に関する相談員研修

市町村職員、委託事業所職員、事業所職員等を対象に、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。

- 日 程：令和2年12月3日、12月10日、12月11日、12月18日  
(新型コロナウイルスの影響によりWEB研修として開催)
- 対 象：市町村職員等
- 参加者：95人



### (2) 障害理解促進講座

障害者を雇用する企業や、障害者にサービスを提供する機会の多い企業を対象に、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。

- 日 程：令和2年11月18日、11月20日、11月24日
- 場 所：那覇市、宮古島市、石垣市
- 対 象：障害者を雇用、又は障害者にサービスを提供する機会の多い企業
- 参加者：51人



### (3) スポーツ・文化施設等アドバイザー派遣、説明会

障害者がスポーツ、文化芸術活動を行う環境の整備を図るため、スポーツ・文化施設等に専門のアドバイザーを派遣し、施設のハード面や障害者への対応等に関するアドバイスを行いました。(宮古島市、石垣市では「アドバイザー説明会」を実施。)

- 日 程：令和2年12月16日(石垣市)、12月17日(宮古島市)  
令和3年1月～3月(沖縄本島)
- 対 象：スポーツ・文化施設等
- 派遣数：9施設(宮古島市、石垣市での「アドバイザー説明会」を除く。)



## (4) 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
7月21日	沖縄県 観光振興課	観光バリアフリーセミナー (中北部)	観光産業従事者、 関係者	50人
7月22日	沖縄県 観光振興課	観光バリアフリーセミナー (南部)	観光産業従事者、 関係者	43人
11月24日	那覇人権擁護委員 協議会	障害のある人もないひとも暮 らしやすい地域社会づくりにつ いて	人権相談担当者	16人
1月19日	沖縄県警察本部 警務部教養課	障害者に対応する場合の配慮 すべき事項等について	警部補及び巡查部長昇 任警察官等	31人

## (5) 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、新採用職員研修）において、障害を理由とする差別の解消や、職員対応要領に関する研修を実施しました。

## 【課長級研修（主催：自治研修所）】

- 日 程：令和2年5月（WEB研修）
- 対 象：課長級昇任職員等
- 参加者：70人

## 【新採用職員研修（主催：自治研修所）】

- 日 程：令和2年10月6日、10月8日、10月28日、10月29日
- 対 象：令和2年度新採用職員
- 参加者：128人