

令和 8 年度 高崎市障害者支援協議会権利擁護部会議事録

1. 会議概要

- 日時：令和 8 年 9 月 28 日（月）14:00～
- 場所：高崎市総合保健センター 第 4 会議室
- 出席者：
 - 会長（議長）：根岸 洋人（高崎健康福祉大学）
 - 委員：
 - ・関口 康介（高崎市社会福祉協議会）
 - ・樋口 美希（PATHWAY AID 相談支援事業所）
 - ・川又 拓巳（相談支援事業所クローバー高崎）
 - ・高橋 俊一郎（ONE STORY）
 - ・佐藤 智子（藤田テクノ障害者相談支援事業所）
 - ・新井 幸江（相談支援事業所花みづき）
 - ・田中 有紀（相談支援事業所りんく）
 - ・保坂 美栄子（ケアサブ相談支援やまな事業所）
- 事務局（高崎市障害福祉課）：
 - ・小金澤 利恵（障害福祉課長）
 - ・飯野 和男（相談支援担当 課長補佐）
 - ・水出 真理子（相談支援担当）
 - ・情野 裕之（相談支援担当 / 司会）
 - ・小林 克巳（相談支援担当）

● 開会・小金澤障害福祉課長挨拶：

4 月着任からの半年間の振り返りとして、障害者虐待防止協議会の実施、高崎まつり大花火大会での身体障害者向け特別席の設営対応、聴覚障害者協会による手話イベントの開催など、多角的な取り組みを行ってきた旨が報告された。

7 月・8 月の定例会で抽出された 3 つの地域課題ケースについて、専門的な知見に基づく活発な協議と、全体会への提言に向けた意見交換を期待する旨が述べられた。

2. 協議事項の背景と目的

事務局より、本課題検討の趣旨について以下の通り説明がなされた。

7 月および 8 月に開催された第 1 回・第 2 回定例会において、個別事例から抽出された「地域課題」の共有と確認を行った。本部会の目的は、単なる個別事例の解決策探しにとどまらず、抽出された地域課題に対して高崎市としてどのような具体的施策や地域ルールが必要かを検討し、「全体会」へ報告・提言する内容を取りまとめることである。

3. 議題1：身体拘束・カスタマーハラスメント（カスハラ）・契約解除に関する課題

(1) 事例の概要（第1回定例会 課題報告シート3より）

放課後等デイサービスを利用する児童A（市内在住・小3・支援学級在籍・ASD/ADHD 診断あり）に関する事例。

・発生事象：

利用中に他児への危険行動や物損を伴う行動が発生し、事業所職員複数名で手足を抑える対応を実施した。

・保護者の不満・不信感：

契約時に包括的な同意書への署名は行っていたが、具体的な拘束方法・部位・実施条件・解除基準・記録の提示や説明が不足していたため、保護者が強い不安と不信感を抱き、協議の場が設けられた。

・トラブルの発展：

協議時における保護者の説明要求や発言に対し、事業所側が「カスタマーハラスメント・不信行為」と受け止め、関係機関会議への不参加や契約解除の意向を一方的に提示した。明確な解除手続きや書面提示がないまま利用終了となり、家族に大きな混乱が生じた。

(2) 各委員からの主な意見

正当な苦情・説明要求とカスハラの識別

委員： 保護者が意見や疑問を伝えたことに対し、事業所側が安易にカスタマーハラスメントと捉えて利用を中止するのは過剰な対応である。カスハラという言葉が悪用され、事業所側の不手際に対する免罪符として活用されている側面があり、認識を改める必要がある。

委員： 深刻な対立・トラブルへ発展する前段階において、日常の細かい行き違いや不満が蓄積しているケースが多い。令和8年10月からのカスタマーハラスメント防止義務化に伴い、保護者からの正当な疑問や相談までもがカスハラとみなされ、不当にサービス提供拒否へ使われないよう警戒が必要である。初期段階での第三者や相談支援専門員の適切な介入と関係調整が不可欠である。

契約解除手続きの適正化

委員： 「今日で終わりにしてほしい」「明日から休んでほしい」といった即日利用終了の要求や突然の契約解除が現場で現実に発生しており、利用者の生活が途絶える事態が起きている。

委員： パニックや行動障害の発生翌日に突然利用停止を告げられる事例があり、契約書や重要事項説明書に基づく適正な手続きが踏まれていない実態がある。

委員： 制度上、障害の程度や特性を理由としたサービス提供拒否や契約解除は認められていない。この基準が事業者側で十分に理解・周知されていないことが問題である。

身体拘束の標準化・透明化

委員： 身体拘束を行う際の時間、部位、理由、本人の状況、代替手段の検討状況などを明確に記録・報告する様式やマニュアルを整備すべきである。説明責任を果たす仕組みを標準化することで、保護者の不信感や不当なトラブル、カスハラ認定を防ぐことができる。

(3) 提言・まとめ（議題1）

1. 「高崎市障害者支援 SOS センター」の相談窓口機能の強化・周知 サービス利用開始後に発生したトラブルや当事者間の解釈の食い違いに対し、当事者間のみで抱え込まず、第三者機関（行政・SOS センター）が早期介入・相談対応できる体制を明示し、対応事例を蓄積する。

2. 契約解除手続の適正化とセーフティネットの確立（行政介入スキームの構築） 障害特性等を理由とするサービス拒否を禁止する運営基準の周知徹底を行う。支援の突然の中断・放置はネグレクトと同義と捉え、行政が即座に介入・調査・代替先調整を行うスキームを構築するとともに、段階的な協議プロセスや第三者介入の手続きを整備し、利用者の生活継続を保障する。

3. 身体拘束における説明・同意・記録標準化マニュアルの検討と推進ロードマップ 高崎市障害福祉課が市外・国内事例等の情報収集を行い標準様式の叩き台を作成し、権利擁護部会で検証・検討を行った上で、全体会へ報告・承認・周知を図るロードマップを推進する。

4. 議題 2：事業所都合による急な利用終了・契約不履行課題

(1) 事例の概要（第 2 回定例会 課題報告シート 2 より）

生活介護事業所を利用する 37 歳女性（重度障害：身体障害者手帳 2 級・療育手帳 A1）の事例。契約書には「利用終了時には 30 日前の予告期間を置き、理由を記載した文書を提示する」と明記されていたが、事業所側は契約通りの対応を行わず、利用者側が一方的に不利益を被った。

(2) 各委員からの主な意見

人員不足・行動障害を理由とした利用拒否と福祉事業者の専門性欠如

委員：人手不足や職員の知識・専門性不足、他害等の行動障害を理由とした即日解約や急な利用拒否は、福祉事業者としての専門性の欠如であり責務放棄である。

委員：10 年以上前の事例でも同様の即日解約が発生しており、現場の認識不足は根強い構造的課題であるという懸念が示された。

段階的合意形成プロセスの不履行と相談支援への責務丸投げ

委員：契約終了に至るまでには限界設定の共有や他機関を交えた段階的な合意形成が不可欠である。

委員：サービス提供困難時における代替先確保という本来事業者が負うべき責務を、相談支援専門員に丸投げして逃避する事業者が少なくない。

(3) 提言・まとめ（議題 2）

- 議題 1 との集約・共通施策化と行政介入** 利用開始後のトラブル解決に向け、議題 1 と同様に高崎市 SOS センター等の第三者機関の活用と、合意形成に向けた段階的プロセスの遵守を共通の施策として整理・推進する。契約不履行や急な利用拒否についてはネグレクトと同義と捉え、行政が即座に介入するスキームを適用する。
- 事業所の専門性向上と研修の実施** 行動障害等に対する適切な支援技術・専門性の向上、およびコンプライアンス（契約遵守・運営基準の理解）に関する事業者や相談支援専門員向けの研修を継続的に実施・強化する。

5. 議題3：意思決定支援・成年後見制度・身近な支援体制の課題

(1) 事例の概要（第2回定例会 課題報告シート4より）

80代両親（父：難聴、母：認知症）と60代本人（精神障害・記憶障害あり）の3人世帯の事例。

- ・本人の買い物支援のためにヘルパー導入を進めようとし、娘がキーパーソンとなって開始しようとしたが、娘が不在のタイミングで両親がサービス導入を拒否し、本人に対して暴言（「バカ」「お前は何にもできねえのか」等の心理的虐待の懸念）を浴びせる。
- ・親・本人ともに認知症や記憶障害があるため、一度話し合いで合意しても後から発言が翻ってしまい、最終的な意思決定および権利擁護の構築が著しく困難な状況が生じている。

(2) 各委員からの主な意見

成年後見制度・日常生活自立支援事業の現状と限界

委員： 手続きの繁雑さ、心理的・経済的負担が大きく、親が利用を拒否している状況では申請の初動すら困難である。また、後見人は主に金銭管理を担うため、日常的な支援の選択や意思決定への助言には限界がある。

委員： 高崎市社会福祉協議会での利用は精神障害者の利用が最多である。主な内容は金銭管理や日常の見守り・話し相手であり、現状として意思決定支援そのものへの直接的アプローチには至っていない。

家族間の経済的・心理的相互依存による第三者介入の難しさ

委員： 親子の年金に頼り切り互いに依存している世帯では、成年後見人や第三者が介入すると自由が効かなくなるという懸念から拒否反応を示す。ヘルパー等のサービス受け入れや関係構築までに著しく時間を要する現場の実態が報告された。

決定できるキーパーソンの不在という本質的課題の提示

委員： 家族の高齢化やキーパーソンの不在・限界が進む中、当事者間だけでは適切な決定ができない。本人の支援方針を決定できるキーパーソンが地域に存在しないという状態そのものが本質的課題であり、意思決定を補佐する仕組みの不足が指摘された。

(3) 提言・まとめ（議題3）

1. **高崎市における意思決定支援事業の導入・拡充** 地域生活支援事業等における意思決定支援事業の立ち上げ・実施を提言する。
2. **身近なサポート体制および相談プロセスの構築** 成年後見制度に至る前段階として、本人・家族双方のメリットを丁寧に整理し、決定できるキーパーソンが不在の世帯に対しても丁寧な意向整理と課題分析を行い、支援決定に伴走する身近な権利擁護サポート体制（相談・介入プロセス）を地域に整備する。

6. まとめ・その他・閉会

全体会への提言報告手続き： 本日議論・集約された各種提言について、事務局で取りまとめを行い、全体会へ報告・提出することを確認した。

閉会宣言： 事務局より委員への謝辞が述べられ、令和8年度権利擁護部会を閉会した。