

知的障害者福祉に関わる書類の「わかりやすさ」に対する当事者・支援者の意識
—意思決定場面における「わかりやすさ」への示唆とガイドライン提案に向けた課題—

○ 東海学園大学 羽山 慎亮 (9444)

打浪 文子 (淑徳大学短期大学部・7714)

キーワード：わかりやすさ、意思決定支援、合理的配慮

1. 研究目的

2016年4月の障害者差別解消法施行により、知的障害者に「合理的配慮」を行うことが公的機関の義務および事業者の努力義務となった。しかし、知的障害者への合理的配慮としての「わかりやすい情報提供」の必要性や具体的なあり方は共有されておらず、社会的にも普及しているとは言いがたい。そこで、本研究では、役所に提出する書類や役所が配布するパンフレット、あるいは福祉事業所等で使用される文書等について、当事者はどのような点に「わかりにくさ」を感じているかを調査する。それと同時に、福祉事業所等の支援者は「わかりやすさ」についていかなる意識を持ち、どのような配慮をしているかについて明らかにする。最終的には、それらの結果をふまえ、知的障害者向けの書類作成のためのガイドライン提案に向けた課題を考察する。

2. 研究の視点および方法

2 県の知的障害当事者団体（本人活動団体）に協力を得て、その県の各種福祉サービス申請書類や啓発パンフレット等を収集した上で、「わかりにくい表現」や「わかりにくさ」に関する当事者へのグループインタビュー（それぞれ8名、6名）を実施した。

また、打浪文子・羽山慎亮（2018）「知的障害者向けの文書等における配慮や工夫の現状—視覚的なわかりやすさを中心とした検討—」（日本社会福祉学会 第66回秋季大会 ポスター発表）で調査した文書のうち、特に知的障害者向けの工夫がみられたものについて支援者の意図・意識を理解することを目的に、該当する事業所の支援者ら（2事業所3名）に対し半構造化面接法による聞き取り調査を行なった。

3. 倫理的配慮

本報告を含む一連の研究は、第二発表者が所属する淑徳大学短期大学部研究倫理委員会にて2017年度に承認されている。

4. 研究結果

当事者に対して申請書類やパンフレットの文章を読み上げながら、文中のわかりにくい表現について聞き取りを行なった結果、「わからないとされた表現」および「意味が誤解さ

れていた表現」には以下のようなものがあった。また、文章以外に、「イラストが何を意味しているのかわからない」というものも1例あった。

悪質商法 著しい 押印省略可 解雇 過重 慣習 記載事項等変更
 共生社会 合理的配慮 個人番号 根本的 再判定 自署 社会作り条例
 社会的障壁 障害者総合支援法 精神障害 制定 成年後見制度 尊重
 特別児童扶養手当 匿名 罰則 非営利法人 優遇措置 要因 療育手帳

支援者の聞き取りからは、支援者が現場で当事者向け資料を作成する上で「(書面上で)言葉が多すぎないように」すること、写真内に情報が多すぎるときは伝わりやすいシンプルなイラストを使用すること、説明場面を想定しながら強調する言葉を検討すること、利用者の特性にあわせてよく使用する言い回しを書面でも使用し注意を喚起することなどの工夫が語られた。また、伝えたい内容は必ずしも時系列に沿って整理するのではなく、施設側の援助・活動の意図を絞って提示することで、支援者・利用者双方にとってのわかりやすさや整理しやすさにつながっていることが語られた。一方で、お知らせなどを作成する際、「字を大きくする、絵を入れる、ルビを入れる」以外の工夫が難しいことが語られた。

5. 考察

知的障害当事者にとってわかりにくいとされた表現をみると、漢語かつ漢字が長く連なっている表現が「わかりにくさ」の要因になっていることが確認できる。ただし当事者にとって身近なものや制度の名前については、漢語や長い漢字列でも理解された。一方で、障害者福祉に関する表現であっても、「社会的障壁」や「合理的配慮」など生活の中で耳にすることが少ない抽象的な概念等はわかりにくさの要因となっていた。これらのことから、知的障害者に対する「わかりやすい情報提供」を実現するための指針として、主として漢語や長い漢字列を避けること、福祉用語・生活語彙等の当事者にとってなじみがある言葉は不必要に言い換えないこと、障害者福祉に関するものでも概念的な表現は理解困難であり説明が必要であること、の3点が重要であると考えられる。今後、知的障害者の「生活語彙」のさらなる収集と言い換え用例の作成・提示が求められる。

支援者の聞き取りからは、「わかりやすい資料」では情報伝達の「要点を絞る」ことが最も重視されていること、および字の拡大やルビ・イラスト等の視覚的な配慮は可能でも「わかりやすさ」への工夫に基準がなく支援者の力量に任されている様子が明らかとなった。今後は、口頭での説明やコミュニケーションを前提とした「福祉情報の焦点化」の方法と具体例を提示していく必要がある。また、時系列に必ずしも沿わない情報提供が有効であることなど、これまで「わかりやすい情報提供のガイドライン」にて経験則で言われてきた事項と反する点も明らかとなったことから、さらなる支援者調査を重ねて「わかりやすい情報伝達」を福祉の現場に即したかたちで検証していく必要がある。