

厚生労働省  
平成27年度 障害者総合福祉推進事業

## 知的障害者が制度を理解するための 情報提供のあり方に関する研究

平成 28 年 3 月  
社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会



# 平成 27 年度障害者総合福祉推進事業

## 「知的障害者が制度を理解するための情報提供の在り方に関する研究」 報告書

第一章 事業概要、および背景と課題	
第一節 本事業の目的と事業要旨	3
第二節 「わかりやすさ」をめぐる現状	4
第三節 背景としての法制度と合理的配慮をめぐる環境	8
第四節 事業の実施内容、検討委員会等の実施状況、成果等の公表計画	11
第五節 本報告書の構成	13
第二章 先行研究及び先行事例の検討	
第一節 諸外国の取り組み スウェーデンの「わかりやすい情報提供」	15
第二節 国内の取り組み	23
第三節 国内の情報提供の実践の分析	28
第三章 情報提供の手法について パンフレット作成を中心に	
第一節 「読みやすさ」(リーダビリティ) に関して	39
第二節 「見やすさ」(レジビリティ) に関して	45
第三節 「わかりやすい版」パンフレット作成時の留意点	49
第四章 情報提供の実践	
第一節 「わかりやすい」パンフレットを利用した情報提供の実践①	55
第二節 「わかりやすい」パンフレットを利用した情報提供の実践②	64
第三節 知的障害者を対象としたワークショップの今後の展開と留意点	70
第五章 今後に向けての提言	
第一節 本事業のまとめと今後の課題	77
第二節 合理的配慮としての情報保障の普及に向けて	79
第三節 政策的な反映と今後の展望	82
資料	
障害者総合支援法パンフレット【わかりやすい版】	91
障害者虐待防止法パンフレット【わかりやすい版】	99
知的障害者向けの「わかりやすい」情報提供のガイドライン	103

検討委員一覧

氏 名	所 属	報告書の担当
打浪文子	淑徳大学短期大学部准教授	第一章第五節、第三章すべて、第四章第一節・第二節、第五章第一節
小池美希	元全日本手をつなぐ育成会 ステージ編集委員会	
関哉直人	弁護士	第一章第三節、第五章第二節
野澤和弘	毎日新聞論説委員	第五章第三節
羽山慎亮	名古屋大学大学院	第二章第三節
藤澤和子	大和大学教授	第二章第一節、第二節
前川真一	大阪ともだちの会	
森田有美子	大阪ともだちの会	
横山正明	元全日本手をつなぐ育成会 ステージ編集委員会	
吉川かおり	明星大学教授	第四章第三節

※所属は 2015 年 5 月時点のもの。

※報告書のうち第一章第一、二、四節は大阪手をつなぐ育成会で担当。

# 第一章 事業概要、および背景と課題

## 第一節 本事業の目的と事業要旨

本事業「知的障害者が制度を理解するための情報提供の在り方に関する研究」（以下、本事業）は、知的障害者への情報提供、特に文書、冊子等活字媒体によるわかりやすい情報提供のあり方について研究を行い、その理解促進、普及に貢献することを目的とする。特に本事業においては、障害者総合支援法および障害者虐待防止法について、これら制度を知的障害者にわかりやすく伝えるための媒体（パンフレット）を作成し、合わせて本事業以外の実績もふまえて知的障害者向けの情報提供に関するガイドラインを作成する。さらに、パンフレットを資料として使用した知的障害者向けの研修（ワークショップ）にも取り組み、情報提供の実践についても知見を蓄積する。

事業の概要は次の通りとする。

### a. 検討委員会の設置

研究者、報道関係者、司法関係者、および知的障害当事者からなる検討委員会を設置し、本事業の運営、調査研究および成果物の作成に関して検討する。

### b. パンフレットの作成

障害者総合支援法および障害者虐待防

止法の概要・目的・活用に関するパンフレットを作成し、これを検討委員会において検証するとともに、外部の知的障害当事者の協力を仰ぎ、その視点から真にわかりやすいものになっているか検証を重ねる。

### c. パンフレットを用いた知的障害者向け障害啓発研修プログラムの開発と検証

作成したパンフレットを利用し、実際に知的障害当事者の参加を得て、制度理解のための研修（ワークショップ）を実施し、その効果を検証する。合わせて、研修実施のためのマニュアルを作成する。

### d. 成果の公表

本事業で得られた成果については事業報告書にまとめるほか、当会のウェブサイト等で成果を公開する。また、当会の加盟する全国手をつなぐ育成会連合会の機関紙『手をつなぐ』に掲載し、全国の当事者・関係者に向けて広く周知する。合わせて、各種学会、セミナー等で積極的に周知を図るとともに、パンフレット等の頒布、公開についても積極的に取り組む。

## 第二節 「わかりやすさ」をめぐる現状

### 1. 施策検討と当事者の声

「例えば、会議に出でるときも、“知的障害はみんな同じ障害”だからこんな支援でいいでしょうとボンともってこられるのは、私はイヤだなと思います。人はいろいろな障害があって、いろいろな支援が必要だし、それでも足りなかったら、私たちに聞いてほしい」（社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会機関誌『手をつなぐ』2010年12月号より）

2010年4月、当時の民主党政権下で発足した、障害者自立支援法の廃止と新法制定を主に議論した総合福祉部会に、メンバーとして参加したある知的障害のある人は、部会の議論についてこのような感想を漏らした。同部会には2名の知的障害当事者が参画し、またその親会議として位置づけられた障害者制度改革推進会議にも1名の知的障害者が構成員となっていた。それまで、障害福祉の施策に関する議論は研究者や事業者を中心として進められるのが常であり、当事者の参画は身体障害や聴覚、視覚障害では珍しくないものの、知的障害に関しては育成会や親の会など家族の立場にある者が認められるばかりだった。そうした経緯を考えると、実際に知的障害のある人が参

加者として施策の議論に直接的に関わることは画期的な出来事であったといえる。

その一方で、障害者制度改革推進会議も総合支援部会も、議論の進め方は決して知的障害者に配慮したものにはならなかった。

配付資料には、漢字にすべてルビが振られた「ルビ版」が用意された。しかしながら、どんなに漢字にルビが振られようとも、もともとの文章は従来の“行政資料的”な表現であり、これに総ルビの処理を行うことは徒に資料のページ数を増やすばかりで根本的な「わかりやすさ」には程遠いものであった。「通常版」の資料とページがずれるため、議論の過程で「〇ページを参照」との指定があるたびに知的障害のある参加者が混乱するという事態もよく見られた。

資料だけでなく進行も、知的障害のある参加者にはハードルが高いままだった。限られた時間内に主張を押し込もうと、発言者は矢継ぎ早に言葉を並べ立てる。そのスピードに、なかなか知的障害のある参加者の理解はついていかない。会議では、知的障害のある参加者が発言者の言っていることが分からない場合に黄色や赤のカードを出す仕組みが導入された。黄色は「もっとわかりやすく説明を」、赤は「難しいので発言をいったん止めてほしい」という意味だ。実際に議論のなか

では何度かこれらのカードが使用され、発言者はより内容がわかりやすくなるよう努めたが、そうした言い換えに慣れないこともあり戸惑う参加者も多かった。カードが出されるたびに場が凍るような雰囲気も感じられ、知的障害のある参加者もカードを出すタイミングに難しさを覚えたという。

もちろん、彼らが議論に参加できるよう細かい配慮もなされた。会議の前に、その日に議論する内容を進行役（副部会長）が知的障害のある参加者に噛み砕いて伝えることも、そうした配慮の一つだった。しかしながら、真の意味での議論への参加という点においては、課題が多く残ったことは否めない。こうした会議のあり方を、知的障害のある参加者は冒頭の言葉で評している。

## 2. ノウハウの欠如

当事者の参加をうたった取り組みでなぜ、知的障害のある参加者に対して「こんな支援でいいでしょうとポンともらわれる」ような状態になってしまったのか。資料を用意する事務職員の作業負担の問題など、複雑な要因がそこにはあると思われる。しかし、何より大きな要因は、「どうすれば知的障害のある人にもわかりやすくなるのか」ということにつ

いて、会議の参加者も含めて誰も分かっていない、という点にあるのではないか。

こうした場面は、施策に関する議論の場に限らず知的障害のある人の生活の中で数多く見られる。例えば、福祉サービスを利用する際の契約および重要事項説明の場面ではどうだろう。重要事項説明は、本人が受けることのできるサービスやその提供にあたっての注意事項を説明し、正当なサービス提供を保証するとともに受け手としての知的障害のある人の権利をまもるという点から非常に重要な手続きとして位置づけられる。この手続きは知的障害のある本人に対して行われるものであるが、内容が複雑で説明が難しいことから、代わって家族などに行われたり、形式的なものとして済まされたりしていることが多い。サービス事業者の側も、きっと説明の内容を分かってほしいと思っていることだろう。しかし、わかりやすく伝えるためのノウハウもないうまま、次々とやってくる利用希望者に対してこうした説明はいつしか一つの「儀式」になっていく。福祉サービスだけでなく役所や公共機関、専門機関の窓口で、病院で、交通機関で、商業施設で、あるいは知的障害者のいる家庭で、こうした場面が繰り返されているのではないか。

権利意識の拡大や障害福祉施策の整備などにより、いまでこそ一般の市街地にあるグループホームで暮らす知的障害者は珍しくなくなり、当事者からはすでにグループホームを通り越して一人暮らしを求める声も高まっている。一般に、自らの意思に基づいて暮らしを組み立てていく上では、私たちの多くは意識か無意識かを問わず幅広く情報に接し、その中から自らに必要な（必要となる可能性がある）情報を取捨選択している。同様に、知的障害者にとっても情報は本来不可欠なものであり、保護的環境下ではなく一定のリスクと向きあいながらも自由に暮らしていく者が増えれば、情報へのニーズも増していくと考えられる。第二章で述べる知的障害者への情報提供に関する取り組みはこうした背景を受けたものであると考えられる。

また、障害者総合支援法においては附則に知的障害者による意思決定の支援が盛り込まれるなど、知的障害者自身が自らの生活、人生を決めていき、周囲はこれをサポートするという方向に施策は進められている。どの福祉サービスを利用するのかも、知的障害者本人の決定を相談支援専門員がサポートする形で選択されていく。もちろん、実際には親など近しい存在が代理で決めたり、そもそもそうした選択が形式的なプロセスになって

しまったりすることも少なくない。しかしながら、少なくとも形の上では、知的障害者自身が判断し、決めていくことになっている。その際の判断や決定の根拠として必要となるのが、前述のとおり「情報」である。

つまり、知的障害者自身の意識の上でも、その生活を支える福祉関係の諸制度のあり方からも、知的障害者自身が見聞きし、考え、判断していくことが求められており、その根拠として知的障害者自身が情報を取り入れていかなければならなくなってきた。その反面、知的障害者に分かるように情報を提供していくことのノウハウは確立されていない。その結果として、多くの関係者がよく分からないまま漢字にルビを振ったり、文字を大きくしたりするだけで「こんな支援でいいでしょうとポンともってこられる」ような状態に陥っているのが現状ではないか。

### 3. “お客さま”ではなく

2016年4月に施行される障害者差別解消法では障害者への合理的配慮の提供が法的に位置づけられ、国の行政機関・地方公共団体等については義務、民間事業者に関しては努力義務とされている。同時に、官民ともに障害者への差別的取り扱いの禁止も定めた同法には、障害者の



社会参加を推し進める上で大きな効果が期待されている。知的障害者が自らの意思で社会参加していく上で大きな障壁となっているのは情報伝達をはじめとするコミュニケーション面だが、同法の施行からもその障壁を解消するための「わかりやすい情報提供」の需要は大きく拡大しつつあると考えられる。

知的障害といっても、障害の状況は個々それぞれ違い、「わかりやすさ」も人によって異なる。例えば、漢字にルビが振られることで文章を読むことができ、それが理解につながる人もいれば、ルビが文字の「ノイズ」のように見えて煩わしいと感じる人もいる。後述するように、情報量を極限までそぎ落とした文章では、「物足りない」と感じる人もいるだろう。漢字・仮名が混在し、敬語や文語・口語の使い分けが存在する日本語は、特に扱いづらい。

こうした条件の下で、「知的障害者にとってわかりやすい情報提供」のあり方を確立するのは簡単なことではないが、現状を少しでも改善していく取り組みの中から様々な創意工夫が生まれ、それらを「わかりやすい」と考える知的障害者も増えていくはずだ。何より、「わかりやすい情報提供」が普及することは、そうした合理的配慮の必要性を社会が認識していくことと並行して進んでいくはずであり、

社会のあり方を変えていく一つの働きかけでもあると考えられる。

＊

冒頭の言葉は、以下のように続く。

「人はいろいろな障害があって、いろいろな支援が必要だし、それでも足りなかったら、私たちに聞いてほしい。質問してもらえれば『私はこういう支援がほしい』と答えますよ。でも、そういうチャンスが今はない。委員になるときも国の人から『どういう支援があったらあなたは委員になってくれますか？』とは聞かない。それだと、会議に参加しても“お客さま”になっているだけ。たぶんそれはよくないなと私は思います。」

今の日本社会に、知的障害者にもわかりやすい情報提供のノウハウがなく実践も乏しいことは、「どうすれば分かってもらえるか」と当事者に向きあってこなかったことの裏返しであるとも考えられる。その結果としてたくさんの“お客さま”を生んでしまっていることは、彼彼女らの力を社会に活かさきれていないということになり、非常にもったいないことではないか。

“お客さま”に分かってもらうという姿勢ではなく、社会に参加する主体を増やす。知的障害者にもわかりやすい情報提供を追究していくことの意義はそうした点にもあることを付記したい。

### 第三節 背景としての法制度と合理的配慮をめぐる環境

#### 1. 障害者権利条約と合理的配慮

2014年1月20日に我が国が批准し、同年2月19日に国内で発効した障害者権利条約(以下「権利条約」という。)では、合理的配慮を提供しないことは「障害に基づく差別」に含まれている(2条)。そして、権利条約は、人権条約として初めて合理的配慮に関する定義を設け、「合理的配慮」とは、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう」としている(2条)。

合理的配慮を提供しないことがなぜ差別となるのかは、障害を社会モデルで把握することではじめて理解される。すなわち、「標準的な一般人」にとって暮らしやすい社会では、「障害のある人」は弱者として保護されることはあっても、他と同等な存在として認識されることなく、障害のある人には利用できない、或いは障害のある人を排除する様々な社会的仕組みが形成され、それらが、障害のある人に対して社会的障壁となって立ちほだ

かることになり、障害のある人は様々な機会や社会参加から排除されることとなる。このような、障害のある人を他と平等な存在として想定しないままに構築されてきた社会やその仕組みを前提とするとき、「障害者によるあらゆる人権及び基本的自由の完全かつ平等な享有」という権利条約の目的を達成するためには、単に「異なる取扱い」を禁止するだけでなく、社会の側で機会の均等を保障するための「合理的配慮」を提供することが求められる。

さらに権利条約は、合理的配慮の重要性から、「締約国は、平等を促進し、及び差別を撤廃することを目的として、合理的配慮が提供されることを確保するための全ての適当な措置をとる。」(5条3項)と規定し、社会全体があらゆる場面で合理的配慮を提供するために必要な措置を取るよう締約国に義務づけている。

#### 2. 国内法の整備

権利条約の批准の前提としてこの合理的配慮を国内法で位置づけるため、2011年7月29日には障害者基本法が改正され、同年8月5日に施行されている。

この改正障害者基本法では、差別禁止規定の中に、「社会的障壁の除去は、それを必要としている障害者が現に存し、かつ、その実施に伴う負担が過重でない

きは、それを怠ることによつて前項の規定に違反することとならないよう、その実施について必要かつ合理的な配慮がされなければならない。」（4条2項）と合理的配慮に関する規定が置かれている。

さらに、これを具体化する法律として、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「差別解消法」という。）が2013年6月26日に交付され、2016年4月1日に施行となっている。

この法律では、行政機関等と事業者に対し、障害を理由とする差別の禁止が具体的に定められているが、例えば行政機関等の差別禁止については、「行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。」（7条2項）と規定され、事業者の差別禁止に関しては、「事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があつた場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該

障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。」（8条2項）と規定されている。

関連して、障害者の雇用の促進等に関する法律（以下「雇用促進法」という。）が2013年6月19日に改正・交付され、差別禁止に関する改正部分に関しては、2016年4月1日に施行となっている。同法では、障害者雇用に関連する合理的配慮に関し、「事業主は、障害者である労働者について、障害者でない労働者との均等な待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するため、その雇用する障害者である労働者の障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。」（38条の3）と規定している。

### 3. 知的障害に関連する合理的配慮の具体例

#### a. 差別解消法「基本方針」

差別解消法に関しては、2015年2月24日に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」が閣議決定され、

合理的配慮に関する具体例が示されているが、知的障害に関連する具体例としては、「筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、わかりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮」「障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更」といった例が示されている。その後、各省庁等により作成されている差別解消法に関する対応指針においても同様の例が示されている。

#### b. 改正雇用促進法「合理的配慮指針」

改正雇用促進法に関しては、2015年3月25日、同法に基づく「合理的配慮指針」が定められている。当該指針においては、知的障害に関する配慮の具体例として、次のような内容が示されている。

(知的障害)

○面接時に、就労支援機関の職員等の同席を認めること。

○業務指導や相談に関し、担当者を定めること。

○本人の習熟度に応じて業務量を徐々に増やしていくこと。

○図等を活用した業務マニュアルを作成する、業務指示は内容を明確にし、一つずつ行う等作業手順をわかりやすく示すこと。

○出退勤時刻・休暇・休憩に関し、通院・体調に配慮すること。

○本人のプライバシーに配慮した上で、他の労働者に対し、障害の内容や必要な配慮等を説明すること

#### 4. 知的障害に関連する合理的配慮の現状

知的障害に関連する合理的配慮のイメージは捉えがたいといわれている。それは、外見上あるいは表面上は障害のない人と変わらず、生活のあらゆる場面での配慮が必要であるにもかかわらず、具体的な配慮がなされていない場合が多いからといえる。2013年10月から11月にかけて、全日本手をつなぐ育成会権利擁護推進センターにより「差別に関する意識調査アンケート」が実施されているが、ここでも、知的障害のある人の合理的配慮については、「無理解や偏見を持たずに接すること」といった差別の根本に関連する回答が多く、具体的な配慮の内容に関する回答は多くはなかった。その中でも共通してみられた内容は、障害のある本人に接する人が、本人を理解し、本人に向き合おうとしないという内容であった。

このアンケートの結果を踏まえ、知的障害のある人に対する生活の各分野における合理的配慮の具体例を検討するため、

全国手をつなぐ育成会連合会では、「知的障害のある人の合理的配慮」検討協議会を設置し、2015年1月30日に報告書を作成した。当該報告書では、知的障害のある人の生活の各分野における合理的配慮の具体例を列挙しているが、各分野に共通する配慮として、適切な情報保障が挙げられた。

すなわち、生活のどの分野でも、知的障害のある本人が機会の均等を享受し、社会参加を実現するためには、本人が適切な情報を取得でき、これを理解でき、意思決定をすることができ、発信できる社会的な仕組みが求められるものである。そのためには、社会の側が、本人を理解し、本人に向き合うことで、どのような情報保障上の配慮ができるかを真剣に考えなければならない。

現状では、知的障害のある人に対する情報保障に関連するガイドラインは存在しない。そのため、本事業では、差別解消法で求められる合理的配慮を実施するにあたり、知的障害のある人に対する合理的配慮の基礎となる情報保障を実現するための有効なツールとして、ガイドラインを提案するものである。

#### 第四節 事業の実施内容、検討委員会等の実施状況、成果等の公表計画

本事業の実施状況およびその内容は、以下の通り。

##### ○第1回検討委員会(2015年8月26日)

1. 委員会メンバー・協力者の顔合わせ
2. 主旨、今後の方針の確認
3. 先行事例の整理
4. 今回作成するパンフレット概要の検討

##### ○第2回検討委員会(10月25日)

1. 障害者虐待防止法パンフレット草案に関する意見聴取
2. 障害者総合支援法パンフレット草案に関する意見交換

##### ○第3回検討委員会(11月23日)

1. 障害者虐待防止法パンフレット、レイアウト案に関する検討
2. 障害者総合支援法パンフレット草案に関する意見交換
3. 知的障害者向けワークショップについて
4. ガイドライン、報告書等の作成について

○北九州市育成会・当事者活動委員会での調査・検証（2016年1月28日）  
障害者総合支援法および障害者虐待防止法パンフレットの案について、北九州市手をつなぐ育成会・当事者活動委員会のメンバー9名に検証を依頼し、理解しづらい点や改善方法について指摘を受けた。

○総合支援法パンフレットを活用したワークショップ（1月31日）  
淑徳大学短期大学部で知的障害者を対象に行われる「一日大学体験」において、総合支援法パンフレットを資料としたワークショップを実施した。

○第4回検討委員会（2月15日）  
1. 北九州市での調査および東京でのワークショップ報告  
2. 障害者虐待防止法、障害者総合支援法パンフレットの最終検討  
3. ガイドラインの作成について  
4. 報告書の内容確認と分担について

○虐待防止法パンフレットを活用したワークショップ（2月28日）  
大阪手をつなぐ育成会にて、関係の当事者団体参加者約50名が参加し、障害者虐待防止法について知るためのワークショップを実施した。その際の資料として、

障害者虐待防止法パンフレットを使用した。

○第5回検討委員会（3月20日）  
1. 報告書の検証およびすり合わせ  
2. 成果物作成過程の確認

本事業の成果発表および成果の周知は、以下の通り行った。

○LLセミナー（2016年1月10日）  
検討委員の打浪、藤澤が、本事業のパンフレット作成の経緯と詳細（第三章）、国内のわかりやすい情報提供の現状（第二章第二節）をテーマに、本事業の成果について報告した。

○全国手をつなぐ育成会連合会、会長・事務局長会議（3月3日）

知的障害者の親の会である全国手をつなぐ育成会連合会の会長・事務局長会議において、当会理事長の坂本が本事業の概要説明を行い、パンフレット（案）を見本として配付した。

○第37回社会言語科学会研究大会（3月20日、於：日本大学文理学部）

検討委員の羽山・打浪・藤澤が、政府刊行物の「わかりやすい版」の計量的実

証（第二章第三節）をテーマに本事業の成果について報告した。

○第16回情報保障研究会（3月26日、於：愛知県女性総合センター）

検討委員の打浪・羽山が、本事業の概要と、第三章から第四章、及び第五章をテーマに、本事業の到達点と今後の課題について報告した。

○ホームページでの公開

当会および全国手をつなぐ育成会連合会のホームページにて、パンフレットのPDFファイルを公開し、閲覧・取得が可能な状況とする（2016年4月予定）。

○全国手をつなぐ育成会連合会機関誌『手をつなぐ』への掲載

同誌において本事業の概要説明および成果物の紹介を行い、配付したパンフレットおよびホームページ上で公開しているファイルを各地育成会での勉強会・研修会での活用を促す（2016年4月号予定）。

○第64回 日本社会福祉学会

検討委員の打浪・吉川が、「わかりやすい」情報提供とワークショップの実践（第四章）をテーマに本事業の成果について報告を行う予定である（2016年9月10-11日、於：佛教大学）

## 第五節 本報告書の構成

本報告書の構成は以下のようになっている。

第一章（本章）では、本事業の概要、及び背景と、「わかりやすい」情報提供の必要性と課題について述べた。

第二章では、第一章で提示された「わかりやすい」情報提供の普及、及び「わかりやすさ」を実現する方法の解明に答えるべく、先行研究及び先行事例を検討し、国内に「わかりやすい」情報提供を普及させる際の具体的示唆を得る。第一節では、「わかりやすい情報提供」について先進的な取り組みを長らく行ってきた北欧諸国のなかでもスウェーデンの取り組みに着目し、現状を解説する。第二節では、国内の「わかりやすい」情報提供に関してどのような取り組みがあるのか、事例を紹介する。また、第三節では既に国が〈わかりやすい〉版として公開している7つの冊子体・ウェブ版について、平易化のためのテキストの工夫を計量的調査から明らかにする。

第三章では、第二章第三節にて提示されたこれまでの先行研究等から示された知的障害者向けの「わかりやすさ」の指標に基づいて、法・制度をわかりやすい形にリライトする際の根拠及び配慮点について解説する。第一節では「リーダビ

リティ」(文章の読みやすさ)、第二節では「レジビリティ」(視覚的な見やすさ)についてそれぞれ、これまでの先行研究及び検討委員の実践の経験知からの明文化を図る。第三節では、実際のパンフレット作成の中で留意された点について述べる。

第四章では、実際に本事業にて検討委員会の中で作成した「わかりやすい」版のパンフレット 2 種を用いてワークショップを実施し、当事者目線でわかりやすくなっているかを確認する。また「わかりやすい版」を用いる際の情報支援の効果的なあり方について明らかにする。第一節では「総合支援法」のワークショップの実践、第二節では「虐待防止法」のワークショップの実践について述べる。第三節では、知的障害者を対象とした制度理解のためのワークショップの今後の課題と、実施する際の留意点について述べる。

第五章では、今後の日本国内に「わかりやすい」情報提供が普及するための提言を行う。第一節では本事業の成果を取りまとめる。第二節では知的障害者の情報保障を「合理的配慮」として普及させていくための課題を述べる。第三節は本事業の結びとして、政策への反映と今後の展望を述べる。



## 第二章 先行研究及び先行事例の検討

### 第一節 諸外国の取り組み スウェーデンの「わかりやすい情報提供」

1960年代から、知的障害者も障害のない人と同じように生活する権利を平等に保障されるべきであるというノーマライゼーションの考え方に基づいて、知的障害者にわかりやすく情報提供することを国家政策として進めてきたスウェーデンの取り組みについて紹介する。2015年までその責務を主に担ってきたLL協会と、それを引きついだMTM（メディアの利用を進める官庁）、そして、FUB（全国知的障害者協会）の活動を報告する。

#### 1. LL協会の設立

知的障害者やスウェーデン語が未習得の移民の人などに、わかりやすく情報提供をするための方策として、LLブック（やさしく読める）や8SIDORという新聞を出版、発行している。LLブックは、1960年代から教育委員会が中心となり、作家や教師、写真家などから構成されたワーキンググループが試作を始めた。また、1980年代になると、わかりやすく書かれたニュースへのニーズが高まり、政

府の補助金を受けて、専門のジャーナリストによって作られた新聞をやさしく読める新聞に作り替える試みが始まっている。これらの試みを本格的に行うために設立されたのがLL協会である。LL協会は1987年に、議会の決定を受けて、政府が財団法人の規約を立案して設立され、「読みやすくわかりやすさ」に関する資料や機能を提供する組織として活動を始めた。LL協会は、次のような活動を行ってきた。

- a. LLブック（やさしく読める図書）の出版
- b. 8SIDOR（新聞）の紙ベースの発刊とウェブの発行
- c. やさしく読めるリライト（委託事業）と講習会
- d. 朗読代理人
- e. 広報とマーケティング

以上のようなLL協会の活動費用の半分は政府の補助金、残りの半分を出版などの利潤で運営されてきた。出版社に小さな出資をする代わりに一つのところに対応することによって、全体を把握できるように政府は考えた。LL協会のスタッフは、知的障害のような対象となるグループについてよく知り、わかりやすい

ことばやレイアウト、電子メディア（媒体）等に関連する分野の専門家から構成されている。

## 2. LLブック（やさしく読める図書）の出版と8 SIDOR（新聞）発刊

LLブックの読者は、知的障害、自閉症、読み書き障害、認知症等の障害がある人たちと、スウェーデン語が未習得の移民の人や高齢者等である。彼らが読書を楽しむことができるように作られた読みやすくわかりやすい本である。わかりやすいといっても子ども向けの本ではなく、生活年齢に応じた興味ある内容が書かれた本である。

同じ障害のグループの中でも、読む能力には差があるので、わかりやすさのレベルは3段階に分かれている。物語を絵や写真で表したとても簡単なレベルから、通常の本よりは簡単だが、読む技術を要求するレベルまで難易度を分けて作られている。スウェーデンでは、障害のある人たちは、全人口の7~8%、未学習者で読みの能力に限界をもっている人は7~8%、合計すると人口の15%が、やさしく読める出版物から恩恵を受けると考えられている。

種類は、フィクションやノンフィクション、小説、短編、スリラー、詩、技術の本などがある。また、古典を書き直し

たものもある。毎年約30冊が出版され、現在までおおよそ800冊以上が出版されている。公共図書館には、必ずLLブックコーナーがあり、そこには多くのLLブックが並び、子どもから高齢者まで、様々な人に読まれている。

8 SIDORは、一般の新聞と同じように、国内や海外のこと、スポーツ、芸能、文化等のニュースで構成されている。記事には写真や多く使われ、文章は短く簡潔に書かれている。1週間に一度発行されていて約14,000名の購読者がいる(2009年)。ウェブ版は、毎日更新されており、音声で聞くことができるため、今は、ウェブ版を利用する人が増加してきている。

## 3. 朗読代理人とFUB（全国知的障害者協会）の活動

日本に比べて多くのLLブックが出版されてきたが、知的障害や読み書き障害の人に、LLブックが読まれるためには、彼らに本を届ける活動が必要だった。LLブックを作るだけでは、十分ではなかった。彼らの身近な存在であるグループホームやディセンターのスタッフや保護者のような支援者の多くが、彼らに読書や情報を得る必要性を本当に理解していなかったのである。読書を進めるためには、スタッフや支援者が、彼らの生活の一部として本が読まれるように、考え方

や態度を変える必要があった。彼らが読みやすい本や雑誌に興味をもち、読書への関心を抱くことができるように個人的に接触することが重要であった。そこで、1992年から、LL協会と全国知的障害者協会（FUB）の共同作業で、朗読代理人の試みが始められた。FUBは、知的障害児者、家族、知的障害者に関連する仕事や研究に就く人などから構成されており、国内に150以上の支部があり、約27,000人が入会している。FUBは、知的障害者が平等に情報を得ることの必要性を強く感じていた。

地方自治体、図書館、成人教育の団体、特別支援学校、FUBなどのメンバーによるワーキンググループが1994年に結成され、本格的な制度の導入が開始された。はじめはグループホームやディセンターのスタッフが、LL協会が行った読書指導のための特別コースを受講して朗読代理人になるための学習をした。

朗読代理人は、知的障害者のために定期的な朗読時間を用意し、LLブック等の読みやすい本から適する本を選び、彼らに本を読んで聞かせて、本への興味を刺激する。図書館を訪問して、いっしょに興味のある本を選んだり、図書館員から本についての情報を得る。また、同僚にも朗読することを勧める。このような活動により、読書への関心や読書によっ

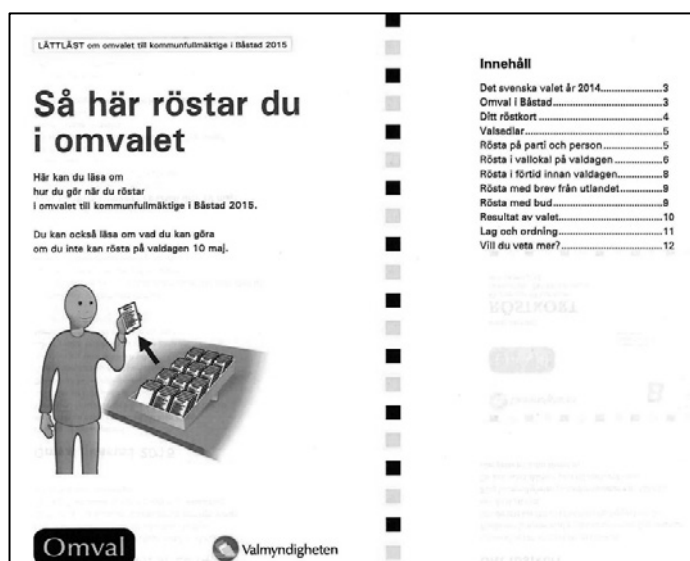
て情報を得る人が増えてきたという実態が確認され、この制度が多くの方に広がってきた。そして、2009年には、対象を認知症や高齢者に広げた朗読代理人制度の活動が開始されている。

#### 4. やさしく読めるリライト（委託事業）

公共サービスに関する法令では、できるだけ多くの方が情報を得ることができるように、公共団体や使用人に明解なことばを使い理解できるように表現することを要請している。選挙の時は、投票のしかたや各党の主張が、LL（わかりやすい）版でウェブサイトに掲載される。現在は紙ベースではなくなったが、税金の申告について「さあ税金申告時期です」というLL版パンフが配布されていた。LL協会は、このような公共団体等からの委託を受けて、LL版を制作している。

LL協会以外でも、当事者団体がLL版による情報提供を行っている。これは、イエテボリの当事者団体が制作した投票の仕方のLL版パンフである。イラストが多く用いられ、簡潔な短い文章が使われている。表紙と目次の翻訳と、投票日における投票所（指定された）での投票方法（図1、図2）を掲載する。投票方法は、イラストを使って、投票する行為の順序がわかりやすく示されている。

図1 スウェーデン・ボースタード市の投票案内（表紙・目次）



(翻訳)

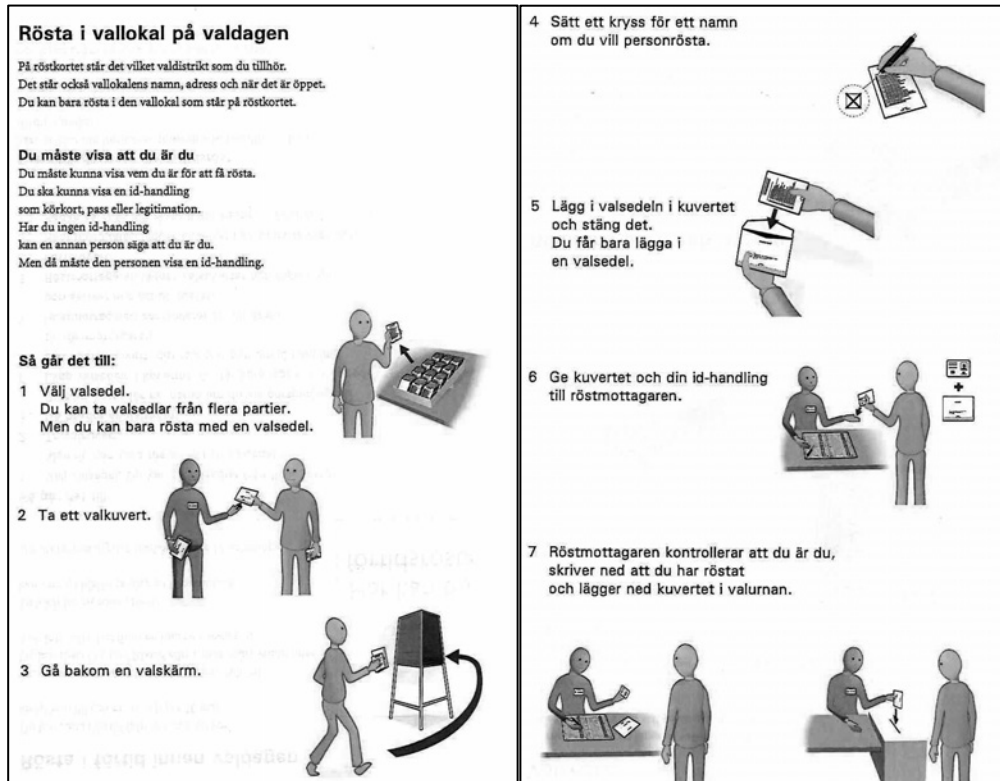
### 選挙管理局から選挙についてのインフォメーション

2015年ボースタード（注解：デンマークに近いスウェーデン・スコーネ地方にある市で住民人口約15万人弱）における市議会の選挙について。あなたが投票する時、どのようにしたらよいか、この小冊子を読めば分かります。また、もしあなたが5月10日の投票日に投票できない場合は、どうすればよいのかも書かれてあります。

#### 目次

2014年度のスウェーデン総選挙	3
ボースタードにおける選挙	3
あなたの投票カード	4
投票用紙	5
政党および人（代議員）への投票	5
投票日における投票所（指定された）での投票方法	6
投票日前における早目の投票	8
外国からの手紙による投票	9
要請による投票	9
選挙の結果	10
法と秩序（法律と規則）	11
もっと知りたいですか？	12

図2 投票日における投票所（指定された）での投票方法



## 5. LL協会からMTMへ

2015年からLL協会はなくなり、LLブックや8SIDERの出版や発行は、MTMの業務の1部門として引き継がれている。MTMとは、MYNDIGHETEN FÖR TILLGÄNGLIGA MEDIERの省略であり、英語では authority for available media、メディアの利用を進める官庁であり、政府の文化省の管轄にある組織である。メディア、民主主義、国民の人権、国民の少数グループやサーメ民族（注、以前の呼称はラップランド人）の言語や文化についての責任を負っている。MT

Mに引き継がれたことにより、これまで以上に、様々なメディアを使った情報提供が増えることが予想される。MTMによるウェブ版の8SIDERは、音声読み上げに加えて、読み上げられる数行に色が付き、音声に合わせてその単語の色が変わっていくマルチメディア DAISYと同様の手法がとられている（図3の丸囲み部分）。また記事によっては、再生を押すと動画や音声が出るようになっている。LLブックについても、音声が出る形式が利用される等、メディアを用いた多様性が追及されていくであろう。

図3 8SIDOR ウェブサイト



## 6. FUBによるわかりやすい情報提供

LL協会と協力してわかりやすい情報提供を進めてきたFUBは、独自でも、様々な情報をわかりやすく提供している。

例えば、FUBは当事者向けの小冊子を出している。イラストや写真がたくさん使われているので、スウェーデン語がわからない人にもだいたいの内容は理解できる。タイトルは「健康に老いるため

に」「高齢になるとは」「認知症」「葬式」「良い食べ物と運動で健康を維持する」「活動的な生活」の6冊のシリーズである。例えば、「健康に老いるために」の冊子では、視力検査をしてめがねをかけること、聴力検査をして補聴器をつけること、女性は、マンモグラフィによる乳がん検診や、子宮検査、男性は、前立腺がんの検査をする大切さについて、イラストで描

かれている。「良い食べ物と運動で健康を維持する」は、一般的なメタボを予防するための方法が、絵やわかりやすい文章で書かれている。野菜を中心に食べること、散歩やスポーツをすることを奨励している。

図4 FUBが発行している当事者向けの冊子

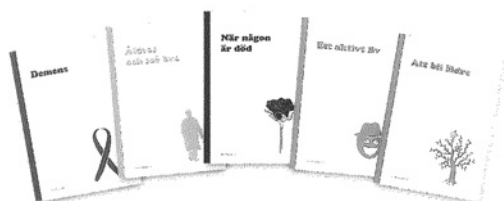


図5 FUBのホームページ



さらにホームページにはスウェーデンのピクトグラムが使用されて、わかりやすく表現されている。8SIDERのようにいくつかのページがある。これは、乳がんの早期発見のために乳がん検診を受けることを進めるためのパンフレットの紹介である。乳房と病院のピクトグラム(図5の丸囲み部分)が使われている。

## 7. スウェーデンと日本の今後の展望

LL協会がMTMという文化省の一部門に引き継がれたことは、LL協会の活動が、国家的な政策として成果を収めて

きたことを示している。さらに今後は、生活に浸透しているインターネットや情報メディアを活用していく方向性と、知的障害に加えて認知症や高齢者へのわか

りやすい情報提供を進めていくことが提唱されている。また、FUBのような当事者団体の活動も活発に行われ、朗読代理人制度等のように当事者団体とLL協会あるいはMTMが共同して取り組むことの効果が明らかにされている。

このように1960年代から始まったわかりやすい情報提供の取り組みが着実に効果を上げている理由は、国家政策の一つとして、国費が投じられて取り組まれてきたこと、FUB（全国知的障害者協会）のような当事者や家族、関係者の団体が、LL協会などと共同して政策を進めてきたことがあげられる。また、目的が達成できない時は、専門家や当事者団体などが参加して、対策を立てて実行し、結果を検証してきたことだと考えられる。

日本でも、2016年度の障害者差別解消法の施行に伴い、知的障害者への情報提供の必要性が認識され、対策が求められる状況にある。効果を上げてきたスウェーデンの方策をそのまま取り入れるのは難しいが、本パンフレットが、厚労省と育成会が協力して取り組み、当事者の人たちへのモニタリングを行って制作されたことは、今後の取り組みのモデルとして意味があると考えられる。公開後の評価をもとに、国と当事者団体がさらに協力し合い、当事者にとって重要な様々な情報

が、わかりやすく提供されることが期待される。

(参考文献と URL)

藤澤和子・服部敦司（2009）「LLブックを届ける一やさしく読める本を知的障害・自閉症のある読者へ」読書工房

Lotta Rosenström (1999) VAD HAR VI FÖR FISK INÄTET?

8SIDER の WEB 版

<http://8sidor.se/>

FUB のホームページ

<http://www.fub.se/>

MTM のホームページ

<http://mtm.se/>



## 第二節 国内の取り組み

知的障害者へのわかりやすい情報提供の取り組みとして、次の3つを紹介する。

### 1. LLブックセミナー

LLブックのLLとは、スウェーデン語の Lättläst の略語で、「やさしく読める」という意味であり、LLブックはやさしく読める本を示している。

LLブックセミナーとは、文字が読めない、読んだ内容が理解できない知的障害や自閉症の人たちが、生活年齢に応じた興味のある本が読めるように、LLブックやLL版新聞・雑誌等の普及を願い、開催されているセミナーである。毎年配布される案内文にある「だれもがみんな読書を楽しみたい。知的障害や自閉症、読み書き障害などがあっても、願いはいつしょ」というコピーが、LLブックセミナーの趣旨を最もよく表現している。

2005年7月に第1回を開催し、毎年1回のペースで現在2016年1月で11回目をむかえた。第1回目から企画・主催は「知的障害・自閉症児者のための読書活動を進める会」である。この会は、LLブックセミナーを開催するために作った会で、吉田くすほみ（大阪特別支援教育振興会）、岩崎隆彦（姫島こども園施設長）と筆者の3名で企画して、大阪市立中央

図書館の協力のもとで開催している。各回にテーマを設定し、それに相応しい講演者に来ていただいていた。表にあるように、講演者は、知的障害者や自閉症の人たち、外国人などにわかりやすさを提供するための専門家であり、それぞれのご専門の中での取り組みを中心に講演していただいた。書籍、新聞、マルチメディア DAISY、法律、外国人、当事者運動、図書館等幅広い。

スウェーデンのLL協会の代表である Bror.I Tronbacke 氏には、LLブックの先進国であるスウェーデンの取り組みについて、二度講演していただいた。また、ジャーナリストの池上彰さんには、すべての人にとってわかりやすさを提供する意味や方法をお話いただいた。第1回～5回は、知的障害の当事者の人たちの声を聴こうという企画を立て、数名の知的障害の方から、読んでいる本や読みたい本、LLブックについての意見をうかがった。その中で、LLと言っているが、質疑応答内容が当事者には難しい等と批判が出たのを受けて、当事者の方の意見を聞くときは、できるだけわかりやすい応答にこころがけるようになった。最近になってようやくLLブックセミナーの開催が関心のある人には周知されてきたようである。リピーターも増えつつある。また、図書館関係者の方の参加が増えて

きたことも特徴である。読書に関わるプロである司書の方たちにLLブックへの関心を深めていただけると心強い。このように年1回ではあるが、LLブックと

いう本があり、わかりやすい情報提供を必要としている人たちがいることを啓発する目的は一定果たしてきた。

	開催年	テーマ	
		講演者（所属は当時のもの）	タイトル
1	2005	LLブックってなに	
		Bror.I Tronbacke（スウェーデンのLL協会会長）	スウェーデンにおける障害者のための読書、情報へのアクセス支援の政策と実態
2	2007	日本におけるLLブック普及のための提案	
		小林美津江、内田由美、西矢育子（大阪府立金剛コロニー） 知的障害のある当事者	知的障害者とともに作ったシンボルを使ったLLブック 「わたしたちが読みたい本，見たい本」
3	2008	知的障害や自閉症の人たちが読書を楽しみ，必要な情報をわかりやすく得るための表現の工夫	
		野沢和弘（毎日新聞社会部副部長） 知的障害のある当事者	「わかりやすさの本質：知的障害者のための新聞「ステージ」の編集を通して」 「わたしたちの好きな本，わかりやすい読みもの」
4	2009	知的障害のある人や自閉症の人たちが読書を楽しみ，必要な情報をわかりやすく得るためのLLブック	
		鈴木伸佳（知的障害のある人に関する本を出版するSプランニング社長） 知的障害のある当事者	「伝えたい！生きることのゆたかさー知的障害のある本人向けの本の制作を通してー」 「わたしたちにとってのLLブックーLLブックリストにある本を読んだ感想」
5	2010	知的障害のある人や自閉症の人たちが読書を楽しみ，必要な情報をわかりやすく得るためのLLブック	
		Bror.I Tronbacke（スウェーデンのLL協会会長） 知的障害のある当事者・近畿視情協LLブック特別研究グループ	「やさしく読めることの意義とスウェーデンのLLブック出版や読書を支援する活動」 ブロール氏を囲んで「わたしたちが望むLLブックー日本でLLブックを普及させるためにできること」
6	2011	2010年度は国民読書年ー読んでわかる、読んで楽しい体験をすべての人に	
		池上彰（ジャーナリスト） 藤澤和子（京都府立南山城養護学校） 左古久代（大阪府障害者自立相談支援センター）他3名	「わかりやすく伝えるには」 「わかりやすい公共図書館利用案内の作成（LLリライト）」

7	2012	やさしく読むことが必要な人たちの災害時の情報保障を考える	
		水野義道（京都工芸繊維大学大学院准教授）	「災害時の外国人のための『やさしい日本語』について」
		宇田川真之（財団法人ひょうご震災記念 21 世紀研究機構人と防災未来センター研究部）	「マルチメディアDAISYとやさしい日本語を使った災害時の情報保障」
8	2013	やさしく読める出版物、わかりやすい新聞 ー知的障がいや自閉症の人たちへ、必要な情報を届けるために	
		小尾隆一（社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会事務局長）	知的障害者向け生活絵本「くらしのほほ絵みノート」平成3年からの始まり
		花崎三千子、横山正明（全日本手をつなぐ育成会「ステージ」編集委員）	生きることをもっと楽しくする新聞をつくりたいーみんながわかる新聞「ステージ」
9	2014	生涯を通して豊かな読書経験をもつために ー学齢期の読書環境を考える	
		野口武悟（専修大学）	特別支援学校の図書館をめぐる最近の動向と、私の研究室でのLLブック制作
		吉田くすほみ（大阪養護教育振興会）	NHK NEWSWEB EASY の紹介 (NHK のやさしい日本語ニュース)
10	2015	知的障がいや自閉症の人に、本を届ける ー代読サービスとLLブック最新情報	
		山内薫（墨田区立ひきふね図書館）	図書館での知的障害の方への読書支援と代読サービス
		藤澤和子（大和大学）	LL写真ブック「わたしのかぞく」
11	2016	わかりやすく情報を届けるための合理的配慮	
		辻川圭乃（弁護士）	知的障害や発達障害のある人へのわかりやすい情報提供
		打浪文子（淑徳大学短期大学部こども学科）	「障害者虐待防止法」「障害者総合支援法」のLL版作成の取り組み

## 2. 近畿視覚障害者情報サービス研究協議会（通称：近畿視情協）のLLブック特別研究グループの活動

近畿視情協は、1997年に設立された近畿地区の視覚障害者情報提供施設である点字図書館と公共図書館からなる組織で

ある。相互の情報交換と協力により視覚障害者（児）の情報取得環境の改善に寄与することを目的として活動されている。このように長年にわたり視覚障害者の読書の問題に取り組まれてきた近畿視情協が、2007年にLLブック特別研究グルー

ブを結成された。理由は、公共図書館の障害者サービスが知的障害や読み書き障害等を対象として多様性を求められているため、視覚障害者へサービスについての知識や方法を、対象を広げて活用したいということであった。障害者サービスを担当されている公共図書館の司書、特別支援学校の教員、知的障害者施設の職員、マルチメディア DAISY を制作する NPO 法人の会員等、幅広い仕事の方が集い、LLブック特別研究グループはスタートした。

現在までの主な活動内容は次の通りである。

a. 入手可能な LLブックのリスト作り

2008 年に第 1 回の LLブックリストを、近畿視情協の HP や書籍（2009,藤澤・服部）で発表した。知的障害や自閉症が読めるようにわかりやすく書かれた本を選んだ。育成会等の知的障害者の団体が本人向けに制作された本、知的障害者向けに出版された読み物、スウェーデンの LLブックの翻訳、国や自治体、公共機関から本人や関係者向けに出された出版物、辞典等である、全数は 73 冊であった。そして、最も多かったのが、自立生活ハンドブックのシリーズなどを制作している育成会の本だった。リストには、在庫切れのものがあるが、署名、シリーズ名、出版社、資料形式、問い合わせ

先が明記されている。LLブックを読みたい人や、LLブックを知りたい人にはたいへん役に立つリストである。その後、残念なことだが、廃版になった本などもあるため、2013 年にリストの修正を行っている。

2015 年の障害者差別解消法の施行に従って、公共図書館では、点字や拡大図書に加えて、LLブックやマルチメディア DAISY 等の様々な障害の人が読める資料をそろえる必要性が高くなっている。今後 LLブックのニーズが増加する可能性は大きいと考えられる。

b. LL版図書館利用案内「ようこそ図書館へ」

すべての人に図書館を利用してもらいたいという願いから知的障害や自閉症、高齢などの人に、わかりやすい図書館案内「LL版図書館利用案内『ようこそ 図書館へ』」を制作した。3名の知的障害の人に参加していただいて A 図書館の障害者用利用案内を基に、リライトを進めた。

完成した利用案内は、図書館による違いに対応できるよう設備などの写真は後で貼ることができ、文章は書きかえられたデータになっている。また、印刷して使いやすいように A4 の簡易版も制作し、2種類がダウンロードできるようにした。現在、大阪・富田林市立図書館、京都・精華町立図書館などで使用されている。

本報告書に掲載された「わかりやすい情報提供のガイドライン」は、この利用案内を作成した時にまとめたものが基になっている。

### 3. 公益財団法人伊藤忠記念財団「電子図書普及事業」

様々な障害によって、紙媒体の通常の本では読書が困難な子どもがいる。知的障害や読み書き障害のために文字が読めなくても、音声で聞くことができれば理解できる子どもには、音声と同時に提示されるマルチメディア DAISY が、有効な読書支援となる。しかし、製作に多くの時間がかかるため、特に児童書は作品数が少ないことが課題となってきた。そこで 2010 年より伊藤忠記念財団では児童書の電子化（マルチメディアデイジー規格）を進め、障害のある子どもたちを主な対象とした読書支援事業を開始した。

児童書を電子化したものを「わいわい文庫」と名付け、全国の学校（特別支援教育）、図書館、医療機関等へ無償で提供されている。また、他にも、全国各地でセミナーを開催し、読み書き障害、発達障害、知的障害等の読書の問題 DAISY や LLブックの紹介に努められている。

最も新しい 2015 年版は、CD 4 枚に 61 作品が収録されている。例えば、「ぐりとぐら」「じごくのそうべい」「11 ぴきのね

こどろんこ」等の絵本や、「六月のリレー」「夏のサイン」等の児童向け小説など幅広い。そのうち CD 1 枚には、障害のない人も見ることができる著作権者の了解を得た 25 作品が収録されている。

(参考 URL と文献)

藤澤和子・服部敦司（2009）「LLブックを届けるーやさしく読める本を知的障害・自閉症のある読者へ」読書工房  
近畿視覚障害者情報サービス研究協議会  
「LLブック、マルチメディア DAISY 資料リスト」

[http://homepage2.nifty.com/at-htri/LL  
&DAISYList090113.pdf](http://homepage2.nifty.com/at-htri/LL&DAISYList090113.pdf)

LL版図書館利用案内「ようこそ図書館へ」  
[http://homepage2.nifty.com/at-htri/LL  
\\_guide.htm](http://homepage2.nifty.com/at-htri/LL_guide.htm)

公益財団法人伊藤忠記念財団「電子図書普及事業」

<http://www.itc-zaidan.or.jp/ebook.html>

### 第三節 国内の情報提供の実践の分析

#### 1. 実践の概況

近年、政府が障害者に関わる法律・施策等を解説する冊子やウェブ上の記事において、知的障害者が理解できるように配慮された「わかりやすい版」が発行されている。これまでに確認できたものは、以下の7冊である(カッコ内は、発行者、発行年、協力者)。それぞれアルファベットの記号をつけ、本報告で冊子名の代わりに用いることとする。

- A. 「パンフレット 障害者自立支援法——使ってみよう新しい制度」(厚生労働省、2007年、全日本手をつなぐ育成会)
- B. 「わかりやすい障害者計画」(内閣府、2008年、全日本手をつなぐ育成会)
- C. 「障害者制度改革推進のための基本的方向(第一次意見)〈わかりやすい版〉」(内閣府、2010年)
- D. 「障害者制度改革推進のための第二次意見 わかりやすい版」(内閣府、2011年)
- E. 「改正障害者基本法〈わかりやすい版〉」(内閣府、2011年)
- F. 「障害者差別解消法ができました わかりやすい版」(内閣府、2014年、全日本手をつなぐ育成会・ピープルファースト北海道)

- G. 「障害者基本計画・わかりやすい版」(内閣府、2015年、筑波大学附属大塚特別支援学校・東京都立青鳥特別支援学校)

なお、地方自治体や障害者団体が発行する「わかりやすい版」もいくつか確認できるが<sup>1</sup>、本報告では政府刊行物における実践例を中心に分析する。

#### 2. 先行研究

政府刊行物の「わかりやすい版」に関しては、武藤ら(2010)が障害者自立支援法の紹介冊子「パンフレット 障害者自立支援法——使ってみよう新しい制度」をもとに行なった調査がある(武藤大司・川崎誠司・小林武・杉本幸重・末田統(2010)「知的障害者に分かり易い文章—障害者自立支援法パンフレットに見る分かり易さの工夫—」『兵庫県立福祉のまちづくり研究所報告集』兵庫県立福祉のまちづくり研究所)。

武藤ら(2010)では「1文の長さ」「漢字の量」「分かり易い言葉への置き換え」などの点から「わかりやすい版」と一般向けの冊子を対照させている。その結果、

---

<sup>1</sup> 例えば、「第4次大阪府障がい者計画【わかりやすい版】」(大阪府、2012年)や「第3期 横浜市障害者プラン」(横浜市、2015年)、「障害者差別解消法ってなに?」(日本障害フォーラム、2013年)など。

「わかりやすい版」は1文の長さが平均30字であり(一般向け冊子は平均45字)、漢字の割合が30%程度に抑えられている(一般向け冊子は50%程度)ことが計量的に示された。また、一般向け冊子では「創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流等」としているところを、「わかりやすい版」では「生活上の相談 スポーツ、レクリエーション、焼き物、絵を描く など」とするように、具体的な表現を用いるなどの傾向があることを指摘している。

武藤ら(2010)の調査は「わかりやすい版」の言語的特徴を理解する上で有益なものであるが、一つの冊子のみが対象であり、各種の「わかりやすい版」にも共通する特徴であるかどうかは明らかになっていない。また、調査項目も多くはなく、レイアウトなどの「見やすさ」についても触れられていないという点がある。

### 3. 「わかりやすい版」の調査

#### a. 調査方法

本報告では、前述の先行研究の不十分な点に留意し、扱う冊子および調査項目を多く設定することとする。

対象とする冊子は、これまでに確認できた7冊すべてとする。

調査項目については、「知的障害のある

人の合理的配慮」検討協議会(2015)「わかりやすい情報提供のガイドライン」を参照した<sup>2</sup>。このガイドラインは、知的障害者に対する情報提供という視点から、わかりやすい文章の書き方をまとめたものである。

本報告ではここに記された各項目を「リーダビリティ」(readability: 文章内容の理解しやすさに関すること)と「レジビリティ」(legibility: 視覚的な見やすさに関すること)の2つに大別する。そして、各項目が「わかりやすい版」の本文で実行されているかどうかを分析する。具体的な項目は以下のとおりである。なお、各項目は「わかりやすい情報提供のガイドライン」に記された表現をそのまま用いている。

<リーダビリティ>

- ①名称等の表記は統一する。
- ②漢数字は用いない。また時刻は24時間表記ではなく、午前、午後で表記する。
- ③アルファベット・カタカナにはルビをふる。
- ④常とう語を除く単語には、小学校2~3年生までの漢字を使い、漢字にはルビをふる。
- ⑤接続詞はできるだけ使わない。

---

<sup>2</sup> 全日本手をつなぐ育成会連合会のウェブサイト上に公開されている。URLは以下のとおり。[http://zen-iku.jp/wp-content/uploads/2015/04/3\\_150130guideline.pdf](http://zen-iku.jp/wp-content/uploads/2015/04/3_150130guideline.pdf)

- ⑥難しいことばは使わない。常とう語を除いて、漢字が4つ以上連なることばや抽象的な概念のことばはさける。
- ⑦二重否定は使わない。
- ⑧一文は30字以内を目安にする。
- <レジビリティ>
- ⑨手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。
- ⑩横書きを基本とする。
- ⑪はっきりとした見やすい字体（ゴシック体）を使う。
- ⑫本や冊子は、できるだけ見開き2ページで1つの事柄が完結するように書く。
- ⑬文字は、12ポイント以上のサイズを使う（ルビは該当文字の上部に半分程度のポイントで記述する）。ただし、サイズにこだわるあまり見やすさを失わない。
- ⑭意味のある単位でわかちがきにする。
- ⑮行間をあける。一つの文がまとまって見られるように改行する。
- ⑯もっとも伝達したいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調する。
- ただし、リーダビリティに関する項目については、計量調査が可能なものなど客観的に判断できる項目のみ扱ったため、以下に挙げる項目は除いている。
- なじみのない外来語はさける。

- 常とう語は、そのまま用いる。
- 比喩や暗喩、擬人法は使わない。
- それぞれの文章に重複した「のりしろ」を付ける（指示語を多用せず、あえて二度書く）。
- 大事な情報は、はじめにはっきりと書く。
- 一文は一つの内容にする。内容が二つある場合は、二つの文章に分ける。
- 話の展開は、時系列に沿う。
- 主語は省かない。

なお、リーダビリティとレジビリティの二つに含められない項目（下記のように、情報の補助や取捨選択に関する項目）については調査対象から外した。

- 具体的な情報を入れる。
- 新しい情報を伝えるときには、背景や前提について説明する。
- 必要のない情報や表現はできるだけ削除する。
- 一般的にはあたりまえのことと思われても、当事者にとって重要で必要だと考えられる情報は入れる。
- テキストを補助するために、内容を表す絵記号（ピクトグラム）を使う。
- テキストを補助するために、内容を表す写真や絵を使う。
- 必要に応じて、枠外等に用語や概念の補足説明を加える。



b. 調査結果 1—リーダービリティに関する項目

①名称等の表記は統一する。

名称等の表記を統一していない事例はみられず、また、表現自体も途中で変えることなく使われていた。例えば、E では以下のように、「社会的障壁（社会のかべ）」はどの箇所でも「(社会のかべ)」まで含めて書かれている。

障害のある人とは、(中略) 障害や社会的障壁（社会のかべ）によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人をいいます。

社会的障壁（社会のかべ）とは、障害のある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるもの全部で、つぎのようなものです。<sup>3</sup>

また、名称などが長いために略称に言い換える場合は、以下のように断り書きが入れている。

「障がい者制度改革推進本部」(つぎからは、「推進本部」といいます) は、総理大臣をトップに、全部の大臣をメンバーとして、内閣(国の行政を行なうところ)に平成 21 年(2009 年)12 月に作られました。<sup>4</sup>

<sup>3</sup> 「改正障害者基本法〈わかりやすい版〉」、4 ページ。下線は報告者。また、引用の際、ルビは省略した(以下、すべての引用について同じ)。

<sup>4</sup> 「障害者制度改革推進のための基本的方

②漢数字は用いない。また時刻は 24 時間表記ではなく、午前、午後で表記する。

どの冊子でも漢数字はほとんど用いられていなかったが、「一人」についてはすべての冊子において漢数字で記されていた。これは「1 人、2 人」という数量の意味での「ひとり」ではなく「一個人」という意味での「ひとり」であった。

時刻の表記はどの冊子にも出現していなかった。

③アルファベット・カタカナにはルビをふる。

アルファベットについては、C、D、E に“Nothing about us without us”という英語表現が登場するのみであったが、これにはルビが付けられていた(C と D はひらがな、E はカタカナを用いていた)。カタカナについては、すべての冊子においてルビが付けられることはなかった。

④常とう語を除く単語<sup>5</sup>には、小学校 2~3 年生までの漢字を使い、漢字にはルビをふる。

各冊子について、日本語読解学習支援システム「リーディング チュウ太」<sup>6</sup>の

向(第一次意見)〈わかりやすい版〉」、1 ページ。下線は報告者。

<sup>5</sup> 各語が「常とう語」であるかどうかの判断は困難なため、本発表ではすべての語を対象に調査した。

<sup>6</sup> 「日本語能力試験」を基準にしてテキスト中の語や漢字のレベルを判定できるシステムであり、以下のウェブサイト上に公開

漢字レベル判定システムによって使用漢字の難易度を調査した。その結果、すべての冊子で「日本語能力試験」旧 2 級レベルの漢字が約 50%を占め、旧 3 級・旧 4 級レベルも含めると約 90%に達した。旧 2 級は中級日本語コースを修了したレベルで、漢字 1000 字程度を読み書きできるくらいのレベルである。よって、小学校 2～3 年生までの漢字とはいえないが、小学校卒業レベルの漢字で書かれていることがわかる。

また、どの冊子においても漢字にはすべてルビが付けられていた。

⑤接続詞はできるだけ使わない。

各冊子の本文を形態素解析辞書の「unidic-mecab 2.1.2」<sup>7</sup>によって短単位に分割し、接続詞を抽出した。短単位とは、和語・漢語は 2 つの形態素の組み合わせごと、外来語は 1 つの形態素ごとに 1 単位とすることを原則とした分割方法である。なお、unidic-mecab 2.1.2 による解析では、数字は桁ごとに 1 短単位とされるが（例えば、「110 円」という表現は「1」「1」「0」「円」という 4 つの短単位から成ると判断される）、本報告では千の位までをまとめて 1 短単位とした。

されている。<http://language.tiu.ac.jp/>  
<sup>7</sup> 国立国語研究所の現代日本語書き言葉均衡コーパス構築のために作成されたもので、以下のウェブサイト上に公開されている。  
<http://sourceforge.jp/projects/unidic/>

各冊子に出現した接続詞を以下の表 1 に示す。

表 1 各冊子における総短単位数と接続詞の出現数（アルファベットの横のカッコ内は総短単位数）

冊子	接続詞（カッコ内は出現数）			
A (1204)	出現なし			
B (1535)	そして (1)			
C (2772)	また (3)	しかし (1)	そして (1)	
D (3086)	また (7)	さらに (1)	しかし (1)	そして (1)
E (4896)	また (9)	しかし (1)	そして (1)	ただ (1)
F (863)	ただし (2)	しかし (1)	また (1)	
G (1224)	また (1)			

表 1 からわかるように、ほとんどが並列を表す接続詞「また」であり、冊子ごとの全体数をみても確かに少ない。

なお、ここでいう「接続詞」には接続助詞も含めている。そこで各冊子に出現した接続助詞を調査したところ、動詞のテ形に用いられる「て」が大半を占めており、具体的にみると、「ています」「てくれます」あるいは「について」として使われる用例が目立つ。E では「ば」も多く使われているが、ほぼすべて「なければなりません」に含まれる「ば」である。よって、節と節をつなぐ接続助詞はあまり使われていないといえる。

⑥難しいことばは使わない。常とう語を除いて<sup>8</sup>、漢字が 4 つ以上連なることばや

<sup>8</sup> 同注 5。

抽象的な概念のことばはさける。

「難しいことば」や「抽象的な概念のことば」であるかどうかを判断するのは困難であるため、本調査では「漢字が4つ以上連なることば」を対象とする。

各冊子で4字以上の漢字列が占める割合<sup>9</sup>を調査したところ、B、C、D、Fは8%前後(B 7.3%、C 7.2%、D 7.2%、F 8.4%)であり、AとEは10%を超えた(A 12.8%、E 12.7%)。Gのみは5%以下であった(G 3.2%)。

羽山慎亮(2010)「活字情報バリアフリーにおける漢字の関わり」(『メディア学——文化とコミュニケーション——』第25号)では知的障害者向けの新聞『ステージ』のニュース記事と一般紙『毎日新聞』の一面を対象に、同じく4字以上の漢字列の割合を調査しているが、『ステージ』は5%以下、『毎日新聞』は10%程度であった。よって、4字以上の漢字列の割合が8%から10%程度というのは、一般紙の割合に近い。そのため、各冊子において「漢字が4つ以上連なることば」を避けているとは言いがたい。

これには、法律名や制度に関わるものの名称に4字以上の漢語が多いことが影

響しているとみられる。例えば、「障害者自立支援法」や「障害者差別解消法」、それらの法律に係る「合理的配慮」や「生活支援員」、あるいは「知的障害」や「視覚障害」などの障害名も多くは4字以上の漢語である。そして、法律や制度について説明するという性格上、ポイントとなる用語は無理にわかりやすくせず、別に解説を加えるという方針がとられたものと考えられる。

⑦二重否定は使わない。

二重否定<sup>10</sup>はEにおいて以下の1例がみられたのみである。

**社会的障壁(社会のかべ)のために困っている障害のある人がいて、その障壁をなくすための負担が大きすぎないときは、差別をすることにならないように、その障壁をなくすために必要で理由のある対応(合理的な配慮)をしなければなりません。**<sup>11</sup>

「～しないというわけではない」のような典型的な二重否定とは異なるが、「大きすぎない」という条件のときに「差別をすることにならない」ことを求めており、否定表現が重なっている。さらに、この文ではほかにも「なくす」「しなけれ

<sup>9</sup> 「4字以上の漢字列/記号類を除いた総字数×100」により求めた。「4字以上の漢字列」は、漢字以外の文字(かな、アルファベット、アラビア数字、記号類、空白)を挟まずに漢字が4字以上続くものである。

<sup>10</sup> 「なければならない」については、一つの当為表現とみなし、二重否定とは判断しないこととする。

<sup>11</sup> 「改正障害者基本法(わかりやすい版)」、5ページ。下線は報告者。

ばなりません」といった否定的な意味を含む表現が使われており、より複雑になっている。

⑧一文は30字以内を目安にする。

各冊子の1文の平均字数<sup>12</sup>を調査したところ、A、B、Gは30字前後（A 27.6字、B 28.7字、G 35.7字）であったが、DとFは40字程度（D 46.4字、F 41.1字）、CとEは50字程度（C 51.7字、E 58.5字）と30字を超えていた。

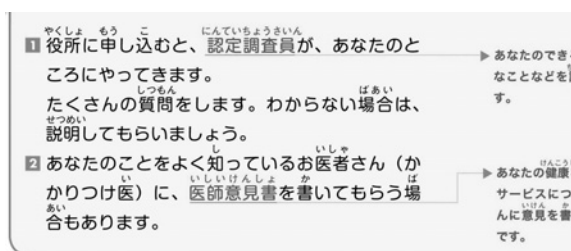
これは、本報告の⑦などにおいて示した例文にみられるような、補足のためのカッコ書きも影響していると考えられる。

c. 調査結果2—レジビリティに関する項目

⑨手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。

手順のある内容に該当するものは、aの障害者自立支援法に基づくサービスの使い方の説明のみであったが（以下の図6を参照）、手順に沿って番号がつけられ、箇条書きで記されていた。

図6 「パンフレット 障害者自立支援法——使ってみよう新しい制度」 裏



12 「記号類を除いた総字数／句点および疑問符の総数」によって求めた。

⑩横書きを基本とする。

⑪はっきりとした見やすい字体(ゴシック体)を使う。

⑫本や冊子は、できるだけ見開き2ページで1つの事柄が完結するように書く。

これら3項目についてはどの冊子においても徹底されていた。すべての冊子で書字方向は横書き、字体はゴシック体または丸ゴシック体が採用され（以下の図7を参照）、1つの文がページを跨ぐことはなかった。

図7 「わかりやすい障害者計画」 2ページ

② 障害のある人の活動を難しくしているものをなくし、障害のある人が持っている力を出して、生きがいを見つめることができるように、みんなで支援します。

⑬文字は、12ポイント以上のサイズを使う。（ルビは該当文字の上部に半分程度のポイントで記述する）。ただし、サイズにこだわるあまり見やすさを失わせない

ほとんどの冊子で文字のサイズは12ポイント程度であったが、fのみは12ポイントよりやや小さい文字を使っていた。

⑭意味のある単位でわかちがきにする。

⑮行間をあける。一つの文がまとまって見られるように改行する。

すべての冊子において分かち書きがなされることはなかった。これは、各冊子は漢字かな交じり文を採用しており、特

に漢字を避けるということとはされていないため、分かち書きは必要ないと判断されたものと推測される<sup>13</sup>。

なお、B、F、G では文節の区切りで改行がなされていた（以下の図 8 を参照。行末がそろっていないことが特徴である）。これが⑮の「一つの文がまとまって見られるように改行する」ということである。

図 8 「障害者基本計画・わかりやすい版」 2 ページ

- ▶ 皆さんが、いろいろな困ったことを相談できるようにします。
- ▶ 住みなれた身近な地域で暮らせるように、いろいろな福祉サービスを増やします。
- ▶ 皆さんが、小さいときから大人(社会人)になるまで手助けが受けられるようにします。
- ▶ 入所施設などにいる人が、施設から出て地域で暮らせるようにします。

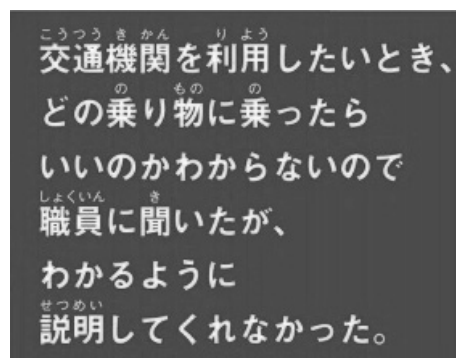
行間については、G はやや広い印象を受けるが、そのほかは広いとはいえず、ルビが付けられることで、むしろ行間が詰まっているように感じられる。

<sup>13</sup> 漢字を使用しない、もしくは漢字が少ない文章の場合は、語や文節の区切りを示すために分かち書きがなされる傾向にある（例えば、小学校 1～2 年生の教科書など）。ただし、一般的な漢字かな交じり文であっても、分かち書きの採用は語や文節の区切りをより明確にする役目を果たし、文章理解の助けとなり得る。

⑯もっとも伝達したいことやキーワードは、色分けや太字、囲みなどで強調する。

A では専門用語を赤字で示し、欄外にその語の説明を加えている（図 1 を参照）。また、F と G ではルビを赤字にすることで、視認性を高めている（図 3 を参照）。なお、F では障害者差別解消法で禁止される事項として「不当な差別的取扱い」と「合理的配慮をしないこと」の事例を紹介しているが、前者に該当する事例は橙色の背景、後者に該当する事例は青色の背景というように、背景の色分けがなされている（以下の図 9 を参照）。

図 9 「障害者差別解消法ができましたわかりやすい版」 3 ページ



#### d. その他の項目

本項の最後に、「わかりやすい情報提供のガイドライン」に挙げられている項目以外についてもふれておく。

まず、語種（和語・漢語・外来語・混種語）について調査した。助詞・助動詞および数詞・固有名詞を除外して各短単

位の語種を判別し、割合を求めたところ、以下の表 2 のような結果となった（割合は小数点第 2 位を四捨五入して表示している）。E 以外は和語が 50%から 60%台であり、漢語は 30%から 40%台にとどまった。E は漢語が半数以上を占めるものの 50.8%で、和語の 47.7%と大きな差はなく、ほぼ半々であるといえる。

表 2 各冊子における語種の割合

	和語	漢語	外来語	混種語
A	52.0	42.3	5.2	0.4
B	58.9	37.6	2.6	0.9
C	54.4	43.3	1.6	0.7
D	50.4	47.0	1.7	0.9
E	47.7	50.8	0.9	0.5
F	60.5	37.4	1.9	0.2
G	63.7	33.3	2.1	0.8

なお、F「障害者差別解消法ができました わかりやすい版」に対する「通常版」ともいえる一般向けの冊子「障害者差別解消法が制定されました」（内閣府）も同様に調査したところ、和語が 40.2%、漢語が 57.5%であり、「わかりやすい版」の和語の多さ、漢語の少なさを確認することができる。

また、「わかりやすい版」の文末表現に着目すると、「ます」（「ました」「ません」「ましょう」なども含む）で終わる文が目立つ。以下の表 3 に各冊子に出現する句点の数と「ます」の数を示しているが、

この表から、C 以外は大半の文が「ます」で終わっていることが推測される。むろん、「ましたが、」というように文の途中に「ます」が出現する場合や、本報告 2.b ①で示した例文のように補足のカッコ内に「ます」が出現する場合もあるため、表 3 の数字のみで判断するのは早計であるが、断定する表現が多いことは確かであろう。

表 3 各冊子における句点と「ます」の出現数

	。(句点)	ます
A	77	68
B	91	86
C	90	50
D	110	97
E	135	113
F	30	22
G	59	57

#### 4. 分析結果のまとめ

本報告では政府刊行物の「わかりやすい版」について、リーダビリティとレジビリティに大別して調査することで分析を行なった。

その結果、リーダビリティについては、「名称等の表記は統一する」「漢数字は用いない」「小学校卒業レベルの漢字を使う」「漢字にはルビを付ける」といった表記の面、「接続詞はできるだけ使わない」という語彙の面、「二重否定は使わない」と

いう文構造の面のそれぞれにおいて、各冊子で共通して工夫がなされていることが確認された。「4字以上の漢字列を避ける」や「1文は30字以内にする」といったことはすべての冊子で実行されているわけではなかったが、法律や制度、そしてそれに関する用語を説明するという冊子の性格上、やむを得ない部分もあると考えられる。よって、リーダビリティについては「わかりやすい情報提供のガイドライン」に示されている実践法と一致しているといえる。

また、レジビリティについては、「横書きで記す」「見やすい字体を使う」「見開き2ページで一つの事柄が完結するように書く」という点がすべての冊子で徹底されていた。「分かち書き」はどの冊子も採用していなかったが、これについては本報告 2.c でも述べたように、各冊子が一般的な漢字かな交じり文となっていることが影響しているとみられる。一方、「文節の区切りで改行する」という工夫は三つの冊子でみられた。実際に知的障害者に読んでもらえるものを作るために、「一見して読みやすい印象を与える」「手に取ってもらいやすい」ことが重視されたものと考えられる。これらのことから、レジビリティについても「わかりやすい情報提供のガイドライン」の実践法と多くの部分で一致しているといえる。

以上のことから、政府刊行物の「わかりやすい版」は単にルビを付けたり「です・ます」体にするのみにとどまらず、リーダビリティとレジビリティの両面で多様な工夫が施されていることが理解された。

さらに、文章の構成や情報の取捨選択についても各冊子で配慮されている可能性があるが、本報告の調査では扱えなかった。この点については今後さらなる分析が望まれる。

### 第三章 情報提供の手法について パンフレット作成を中心に

知的障害のある人にとって、障害者の生活に影響のある政治や社会の動き、福祉サービスの変化、個別支援計画や契約書類の詳細、成年後見制度に関わる説明などは、関心はあっても理解が難しい話題である。しかしこれらの説明は、本人を飛び越えて行われることも多いのが現状である。

当事者の「知る権利」の保障としても、また「自己決定」の問題としても、難しい話題だから知的障害者本人はわからなくてもよい、ということはないはずである。わかりやすい文書とそれを補う説明があることは、知的障害のある人を話題から疎外しないこと、ひいては彼らの自己決定を保障することにつながる意義を有している。

しかし、知的障害のある人たちに適した情報伝達の方法は確立されていない。特に文章で伝える場合は、配慮はほとんどないのが現状である。公的機関などでは難しい漢字にふりがなをつけた文書も増加しているが、それだけでは知的障害のある人が理解しやすくなったとは言えない。4月に施行される障害者差別解消法では公的機関の「合理的配慮」が義務付けられており、窓口での筆談やわかり

やすい説明はこの合理的配慮にあたる。

それでは、知的障害のある人にとっての「わかりやすい」文章とは具体的にどのようなものか。以下に例を挙げる。

以下の文章は、朝日新聞の抜粋である。例えば上記の文章を、知的障害者にとって読みやすいかたちにするとどうなるか。

一騎打ちとなった市長選は、大阪維新の会代表で前府知事の橋下徹氏（42）が民主、自民両党府連が推す現職の平松邦夫氏（63）に圧勝し、初当選した。府知事選は、維新の会幹事長の松井一郎氏（47）が、民・自両党府連の支援を受けた前大阪府池田市長の倉薫氏（63）、共産推薦の梅田章二氏（61）ら6人を大差で破り初当選。

（引用：朝日新聞刊 2011.11.28.）

社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会刊による、知的障害者向けの季刊誌「みんながわかる新聞『ステージ』」では、上記の内容を以下のように伝えている。



テレビに出ていた  
人気の弁護士・橋下徹さんが  
大阪市長を決める選挙で  
勝ちました。  
また、橋下さんの  
後の府知事は、橋下さんの仲間の  
松井一郎さんに決まりました。

(引用 :ステージ 60 号 2012. 1. 12  
改行は原文ママ)

法律等の理解の難しい話題をどのように「わかりやすい」かたちに変更していくべきか。第 2 章第 3 節ではすでに「わかりやすい」版として公的に公開されているものの傾向を実証的に示したが、本章ではそれらに加えて、先行の「わかりやすい」版作成時の実践例とそこから導かれる「わかりやすさ」の要素、またパンフレット作成に即した配慮点等の具体的な「わかりやすさ」の工夫を論ずる。

## 第一節 「読みやすさ」(リーダビリティ) に関して

知的障害者に紙面または文字を用いた電子媒体を利用して情報を伝達する際には、伝達するテキストそのものができる限りわかりやすいかたちであることが必須である。文章の読みやすさを「リーダビリティ (readability)」と称する。以下では、「わかりやすい情報」を作成する際に、リーダビリティに関して、先行研究やこれまでの経験知から示されている、特に注意すべき点について述べる。

### 1. これまでの法制度の「わかりやすい」版に見られる手法

第二章第三節 (2-3) で述べた通り、これまで国内の法制度に関して、国が「わかりやすい」版を出したものは 7 つ存在しており、その傾向は 2-3 で計量的に調査し明らかにしている。以下では、2-3 で調査が難しかった項目、及び 2-3 で出された項目で今回のパンフレットを作成するにおいて重要な変更例を抽出できる項目を中心に見てみたい。

法制度の話題は、しばしば知的障害のある本人にとって理解の難しいものである。通常の法制度のリーフレットと、「わかりやすい」版を比較すると、以下のような変更例が見られる。

## 例 1 障害者差別解消法リーフレットより

「障害者差別解消法が制定されました」  
障害を理由とする差別の解消を推進することにより、すべての国民が障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら共生する社会の実現を目指し、「障害者差別解消法」が平成 25 年 6 月 25 日に公布されました。

## 例 1 障害者差別解消法リーフレット (わかりやすい版)より

「障害者差別解消法ができました」  
この法律は、障害のある人への差別をなくすことで、障害のある人もない人も共に生きる社会をつくることを目指しています。

ここに、「わかりやすさ」に関するいくつかの手法が見られる。

### a. 伝えるべきことを明確にする

「わかりやすい版」では文章の選定を行い、知的障害のある人に伝達すべき点は何かを明確にしてある。つまり、①「法律ができた」こと、②「この法律が何を指すのか」ということ、の 2 点に伝達すべき点を絞り込んである。このように、知的障害者に情報を伝える際には、誤解

なく端的にする必要がある。

その際に、例えば不要な情報を削除する必要が生じる場合もある。この場合であれば、例 1 の日付などはテキストからは削除されている。聴覚障害者向けの要約筆記と同様、端的にする際に伝えられるテキストが元の情報量よりも量的な制限を受けるが、「不要部分を削る」というよりは、「伝えるべき内容を端的な形に絞る」ということが意識された結果であるといえる。

b. 言い換え不能である場合は、「情報伝達にそのままの形で必要な語」あるいは「常とう語」としてそのまま扱う

日本語における「漢字」の読解は、避けがたいものの一つである。漢字の多い文章をわかりやすくするとき、難しい漢字を使わない、漢字にふりがなをつける、という方法が一般的であるが、それだけでは知的障害のある人たちが文章を理解するには不十分である。

しかし、上記の例の場合、「障害者差別解消法」の告知の内容であり、したがって「障害者差別解消法」という用語自体はそのまま使用せざるを得ない。このように、その事柄の告知等が目的であるときや、知っておいた方がよい用語である場合は、そのまま用いて詳細かつ具体的な説明を加える手法が有効である。

固有名詞や福祉関連の語も同様で、理解の難しさが生じる。例えば、「〇〇地区障害者就業・生活支援センター」などの名称は、「自分に関係することはわかるけど、何をしてくれるところかわからない」、という本人の語りがあるように（打浪：2014）、その場所を使ったことがない人にはわからない場合も多々生じうる（同上）。やむをえず漢字が連なる名称等を使う場合は、単語が示す場所やものが、知的障害のある人にとってどんな意味を持つのかを説明に加え、より具体的に伝える必要がある。

c. 一度出てきた用語は同じ形で使う

同じ意味を示す用語が、同じ文章中で違うかたちに言い換えられてしまうと、一般的にも、また知的障害者にとって理解がしづらいものとなる。そこで、一度出てきた用語は、同じ形で以降も使用することが重要である。

例2 名称を同じ形で使用する場合

障害のある人とは、(中略)障害や社会的障壁(社会のかべ)によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人をいいます。

社会的障壁(社会のかべ)とは、障害のある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるもの全部で、つぎのようなものです。

(「改正障害者基本法〈わかりやすい版〉」, p4.)

また、名称などが長いために略称に言い換える場合は、以下のように断り書きを入れて対応している。

例3 名称を省略して用いる場合

「障がい者制度改革推進本部」(つぎからは、「推進本部」といいます)は、総理大臣をトップに、全部の大臣をメンバーとして、内閣(国の行政を行なうところ)に平成21年(2009年)12月に作られました。

(「障害者制度改革推進のための基本的方向(第一次意見)〈わかりやすい版〉」, p1.)

d. 一文は30字以内を目安に、単文化する

一般向け文書でも、多くのわかりやすい文書や書籍において、文章を短くすることは平易化の戦略として有効であることが示されている。あらかじめ知的障害者向けに作られた文章の分析によれば、1文が30文字以内であることが計量的に実証されている(羽山：2010)。また、これは2-3の実証でも示された点である。

さらに一つの文章に一つの内容を徹底することが肝要である。複文(一つの文章に複数の主語または述語、あるいは両方が出現する場合)は、混乱を招きやすく、意味の取り違えを起ししやすい。

すなわち、一つの主語に対して一つの

述語を基本とする文章（単文）となるように文章を構成することと同時に、その文章が 30 文字以内で完結するように心がけることが、わかりやすさの要素となる。

#### 例 4 長文、かつ複文

入居している障害のある方に対して、主に夜間において、共同生活住居で、入浴、排せつ、食事の介護、調理、選択、掃除等の家事、生活等に関する相談・助言、就労先や関係機関との連絡のほか、必要な日常生活上の世話をを行います。

#### 例 4' 上記の例を一文 30 文字以内、単文にした場合

2～10 人の障害のある人が 普通の一軒家などで一緒に暮らします。  
食事やお風呂など生活にかかわることを手伝ってもらえます。

#### e. 接続詞はできるだけ使わない

項目 d と関連して、知的障害のある人は文章の読みに様々な困難を抱えているが、中でも「長い文章」に苦手を感じる人が多い。そして、長い文章や段落中にはしばしば「接続詞」が登場する。これが知的障害のある人に混乱をもたらすことが多々ある。

一般的に言えば、「接続詞」は段落や文

章の前後の関係を明確にするために使われるものである。接続詞があることで、前後がどういう関係でつながっているかが示され、文意が明確になる。しかし、文章や段落が長くなってしまうと、却って文意の理解が難しいと感じてしまう知的障害者らが一定程度存在することが先行事例より示されている（野沢：2006）。つまり、接続詞を用いて文章の意味やつながりの意図をはっきりさせることよりも、接続詞を用いることで文章が長く連なってしまうことの方が、彼らの理解を阻害する可能性がある。

知的障害のある人たちの実感にもとづくなら、文書で伝達する際にどうしても必要な場合以外、接続詞は除いてしまってよいといえる。特に、「そして」は省略し、文章を二つの文に分ける形に変更するとよい。

以上より、「わかりやすい版」等の先行事例による法律や制度などの説明には、a b c d e の点がおさえられていることが確認できる。また、文章自体にも 2-3 で確認した項目についての工夫や、以下第 2 節で述べるような工夫が施されている。

## 2. 「わかりやすい」情報提供の文書作成における、その他の具体的なポイント

「法令」以外の先行事例や、知的障害者

を対象読者とした新聞等の作成時に導かれた、文章のわかりやすさの要素について述べる。

a. 漢字が4つ以上連なることばや抽象的な概念のことばはさける

知的障害のある人たちが感じている漢字の難しさは、字自体の複雑さだけではない。特に、漢字が3つ以上連なると読み上げにくくなり、また語の意味がとらえにくくなることが指摘されている(春山:1999)。漢字が3つ以上連なる語を長大漢字列と呼ぶ。

熟語等で漢字が連なるときは、漢字の凝縮を解くことがわかりやすさにつながる。例えば、政策関連のニュースなどを報じる際、4文字の漢字が連なる「景気対策」という意味合いを伝達する際、「景気を上げる(ために〇〇をする)」というように、説明を加えつつ、漢字が連なる部分をできるだけ小さくなるように言い換えるとよいとされている。

また、知的障害者は抽象概念の把握が苦手であることから、できるだけ具体的に書き記すことが求められる。漢字が連なって表現されることにより、抽象度が上がる場合があるので注意する。

b. 常とう語を除く単語には小学校2~3年生程度の読みやすさを意識する

知的障害者向けに作成されてきた文章は、小学校2-3年生程度の難易度を目標

して作成されている。これは実際に言語学的な難易度測定において、小学校3-4年生程度の教科書と同レベルであったことが実証されている(工藤・大塚・打浪:2013)。

ただし、子ども向けの文章は知的障害者には適切ではない。生活年齢は意識して失礼な表現にならないようにしつつ、かつ平易な文章を心がけることが大切である。

c. 12時間表記にする

現在は、電車のホームなどでも24時間表記が一般的である。また、就労時のタイムカードなど、知的障害のある人が直接時刻を確認する必要がある場合でも、上記のような24時間表記は増加している。

しかし、軽度または中度の知的障害のある人たちに筆者が行ったインタビューでは、24時間表記が難なく読める人は全体の半数程度であった(打浪2012)。24時間表記が読める対象者は12時間表記が読めたので、知的障害のある人に時刻の伝達をする際は12時間表記、かつ「午前」「午後」の情報を加えるほうがよいと考えられる。

ただし、この「午前」と「午後」は同じ漢字が入っているので判別が難しいという声もある。一人ひとりの理解や読みやすさに応じて、例えば「朝」や「夕方」

など、日常のかつ時間の目安となる言葉に書き換えると、知的障害のある人に数字の意味がより伝わりやすくなる。

d. 二重否定は使わない。

一般向け文書であっても、「～でないことではない」等の言い回しは、肯定・否定どちらの意味にとればよいかわかりにくくなってしまいがちである。法や行政家計の文書でやむをえず二重否定を使わなければ表現できないものを除いて、原則直接的に表現することが必要である。

e. 指示語は省略しない

文章を短くしようとする時、重複を省いて短くすることがある。あるいは、「これ」や「そこ」、また「あれ」や「どこ」など、こそあど言葉と呼ばれる「指示語」を使って短くすることもある。文章を短く伝えるは大切なことであるが、文章を短くするために指示語を使ってしまうと、知的障害のある人にとって却って難しいものになってしまう場合があることにも留意されたい。

例5 指示語を使用した例

12月14日はXX広場でバザーを行うので、参加者は10:00にそこに集合してください。

例5' 指示語を省略しない例

12月14日は、  
XX広場で、バザーを行います。  
参加する人は10:00に、  
XX広場に 集まってください。

このように、文章を二つに分けて短くしつつ、普段なら省略しがちな言葉をあえてもう一度書くことが、知的障害のある人の理解につながる。

## 第二節 「見やすさ」(レジビリティ) に関して

紙面のレイアウトは配置による見やすさを、「レジビリティ (legibility)」と呼ぶ。「わかりやすい」紙面を作成する際には、第1節で述べた文章自体のわかりやすさに加えて、情報認知や視点移動等を意識した紙面構成が重要となる。

以下では、知的障害者向けの季刊誌「みんながわかる新聞『ステージ』」における実践などをふまえ、視覚的な面からの工夫を述べる。

### 1. 見やすさで配慮すべき点

誌面デザインに関する留意点は以下のようなものが挙げられる。

- a. 読むことを躊躇させないデザイン
- b. 記事を読み込まなくても大まかな意味をつかむことができる
- c. 意味のまとまりを意識する

### 2. 文字周り

文字にまつわる工夫としては以下のようなものが有効と考えられる。

#### a. サイズとジャンプ率

サイズについては既述の通り 12 ポイント以上が望ましい。ただし、機械的に文字を大きくし、ジャンプ率(見出しなどの大きな字と本文の小さな字のサイズ

比率)が効果的に設定されていなかったり、文字だらけになったりしては、かえって読みづらい誌面になる。

#### b. ルビの振り方

総ルビ(漢字等すべてにルビを振る)か難読字のみルビを振るかは、読み手の能力等を勘案して決める。知的障害者の場合は基本的に総ルビが望ましいが、読字障害(ディスレクシア)をもつ人にとってルビは阻害要因となる。知的障害者の中にもルビを煩わしいと感じる人もいる。また、ルビを入れることで行間が詰まっているように見え、読み手側に圧迫感を与えてしまう。

これらの解決策としては、ルビ文字の色を本文の色と変えることも一つの工夫だ。本文の黒い文字に対し、ルビをカラーにすれば、ルビが不要な読み手は黒い文字のみ追っていくことができる。合わせて、紙面の圧迫感を減じることができる。

また、多くの知的障害者にとって、アルファベットやカタカナは理解しにくいものの一つである。まず、できるかぎり使わない、あるいは別の言葉に言い換える等を試みるのが大事であるが、言い換えが難しい場合はルビを振って対応するとよい。

例えば、「AED」などの単語の略称は、意味も読み方もわかりづらいものである。

ひらがなは読めるが漢字やカタカナは苦手な傾向を示す知的障害者もいることから、アルファベット・カタカナにルビを振ることを推奨する。

#### c. 書体

文字の太さが均一であるゴシック系の書体を使用するほうが読みやすいとされる。これは、弱視等の視覚障害者や読字障害（ディスレクシア）を有する発達障害者にも同様である。

ただし、いたずらに装飾的な書体や、数種類の書体を混在させるような用法は読み手の理解を妨げる要因になり得る。極力シンプルな書体を、種類を絞って用いることが望ましい。

### 3. 文字組み

文字列・文章の配置や流し方に関する工夫としては、次のようなものが挙げられる。

#### a. 横書きを基本とする

日本語には縦書きのフォーマットも多いが、現在の公的文書の大半が横書きである。また、ウェブサイト等も公的機関は基本的横書きを基本としている。

高齢の知的障害者には縦書きが読みやすいという意見もまれに存在するが、一般向け文書と同様、知的障害者向けの文書は基本的には横書きで書くことを推奨する。

b. 手順のある内容は番号をつけて箇条書きで記述する

手続きや時系列など情報が順序だって提示される場合は、各項目を箇条書きにした上で番号をつけて記述するとよい。書かれている順番と実際の順番が一致することで、その手順を視覚的にも認識することにつながり、かつ途中で分からなくなった場合も不明箇所まで比較的容易に遡ることができる。

#### c. 見出しの設定

見出しは短く端的に表記することが望まれる。例えば、

×阪神、投打に巨人を圧倒

○阪神が巨人に勝った

というように、本文同様、平易な言葉で補助的な情報をそぎ落として表記しつつ、主述を明確に書くのが適切と考えられる。

#### d. 本文中の強調

記事本文の中で、伝えたい内容の肝となる部分を太字などで強調すると、その部分のみ見出しと合わせて拾い読みするだけで、大まかな内容を把握することができる。例文は以下の通り。



## 原子力の実験施設

### もんじゅの停止

▼福井県にある「もんじゅ」に  
運転停止命令が出されました。  
1万カ所も機器の安全点検を  
していなかったので、  
安全確認ができるまで  
使ってはいけないことになりました。  
「もんじゅ」では今までにも  
危険な事故が何回も起きていました。

(全日本手をつなぐ育成会「ステージ」2013  
年夏号。下線部は原文では太ゴシック体で強  
調。ルビ省略)

例文では、見出し（原子力の…停止）  
と強調部（1万カ所…なかった）を読む  
だけで、“原子力関係施設が安全点検を怠  
ったために停止させられた”という記事  
の要点は把握できる。

#### e. 分かち書き

分かち書きは、アルファベット圏に見  
られる表示法である。日本語では幼児・  
児童向けの書籍や絵本などで多用されて  
いる。文中の一定の区切りごとに全角な  
いし半角のスペースを差し挟むことで、  
読み手側に意味のまとまりを提示できる。

ただし、単語や文節ごとに機械的に分  
かち書きにするとかえって読み手の理解

を妨げることになるため、文章の意味や  
読む際のリズムなどを意識して行う必要  
がある。

#### f. 行間と改行

行間がつまっていると視覚的な圧迫感  
を読み手に与えることとなり、拒否的な  
反応につながりうる。行間は、一般的な  
横書きの場合、文字サイズの50～75%程  
度が読みやすいとされるが、知的障害者  
向けの文章では総ルビが基本とされるこ  
とから、必要に応じてそれ以上の行間を  
取ることが求められる。

改行は、文章の内容によっては、右端  
（横書きの場合）での改行にこだわらず、  
一定の区切りや意味のまとまりで改行を  
行うとよい（左例文参照）。

#### g. 色分け

見出しや強調などに本文とは異なる色  
を用いることは、最も伝達したい内容や  
話の軸となる情報を提示するという点か  
ら有効と考えられる。ただし、不必要に  
多くの色を用いると読み手の混乱を招き、  
理解の妨げとなる。全体で2～3色にと  
どめるのが適当と考えられる。

また、色覚異常や視覚過敏のように色  
の認識に障害のある読み手への配慮も必  
要である。

#### h. 視点移動

文字組みにあたっては、ひとまとまり  
の文章の中で読み手の視点移動が極力少

なくなるようにしなければならない。新聞のように、ある行端から別のブロックに飛んだり、間に写真等をはさんだりすると文章の連続性が失われ、どこを読んだらいいのか分からなくなる。

行長は適度に短くし、行の左端（横書きの場合）は揃えることで、行の右端から左端への視点の移動がスムーズになる。

#### 4. 視覚的な要素

知的障害者の場合、文字以外の要素として写真やイラストなどを組み合わせた情報伝達が非常に重要となる。こうした視覚的な要素に関する工夫としては、次のようなものが挙げられる。

##### a. イラストや写真の使い方

知的障害者にとって抽象的な概念の理解には大きなハードルがある。文章をなるべく具体的に書くことと合わせて、その内容を表現するイラストや写真を併用することが望ましい。

例えば、障害者総合支援法のグループホームについて文章で説明すると第一節・例 4 のようになるが、これにグループホームでの生活を物語る具体的なイラストや実際の生活場面の写真等を組み合わせると、よりわかりやすい誌面となる（巻末資料・障害者総合支援法パンフレット参照）。

文章の内容と合致しない具体的なイラ

ストや写真が用意できないからといって、安易にイメージイラスト等を用いることは避けなければならない。

##### b. 意味のまとまりを意識した構成

パンフレットなど冊子状の媒体については、可能なかぎり 1 ページないし見開きで一つの事柄が完結するように構成することが望ましい。複数ページにわたる場合は、前ページからの接続や次の事柄との区分けが明確になるよう、レイアウト上の工夫が必要となる。

##### c. 構成要素のシンプルさ

レイアウトにあたっては、構成要素を極力シンプルにすることが欠かせない。基本的には本文とこれに関わる画像（写真やイラスト）のみとし、装飾的な要素は真に必要なものに限定する。

また、余白は積極的に埋めるのではなく、圧迫感を減じる要素として効果的に用いるほうがよい。

#### 5. その他

「見やすさ」にとって、デザインは重要な要素である。知的障害者向けの媒体を作成するにあたってはデザイン性を軽視することなく、専門家やデザイン事業者を活用しつつ、読み手の特性を考慮しながら真に効果的な誌面づくりを目指すべきである。

デザイナーを選定する場合は、流行や

見栄えを重視するのではなく、知的障害者の特性や本稿で触れたような工夫の必要性を理解し、シンプルで洗練されたデザインを行う者を評価すべきである。

イラストについても、過度に子どもっぽいものや、漫画・アニメ的な要素の強いものは避け、伝えたい情報を具体的かつ端的に表現できるものを選ぶとよい。

### 第三節 「わかりやすい版」パンフレット作成時の留意点

本事業において、「わかりやすい版」2種のパンフレット（巻末資料参照）を作成する際に、全7回の検討委員会（知的障害当事者を含む）に加え、当事者グループへの意見聴取を計3回行った。

「わかりやすさ」について知見のある検討委員らによるパンフレット作成時に、特に意識されたこと、特徴的であったことについて、以下でまとめる。

#### 1. 検討委員会での調整・留意点

当事者を含む検討委員会で「わかりやすい」版を作成する際に、留意された内容は大きく分けて以下の5点である。それぞれについて経緯と理由を述べる。

##### a. 手に取ってもらえるよう工夫する

本事業にて作成する「わかりやすい」版は、パンフレットである。すなわち、知的障害者を対象読者とする以上、まず手に取ってもらえるような工夫が必要となる。

そのために、検討委員会では第一に、知的障害者に手に取ってもらえるということを意識した。すなわち、「興味を引く内容にする」、「このパンフレットで伝えることを凝縮して表紙で述べる」ことの2点を意識した。特に後者は、この法律

の啓発・普及と密接に関連するテーマでもある。

総合支援法パンフレットでは、上記 2 点を心がけた結果、以下の文言となった。

#### 障害者総合支援法パンフレット p1 より

あなたは、  
どんな生活を送りたいですか？  
あなたの  
「こんな生活を したい」  
「こんな手伝いを してほしい」  
という気持ちを  
応援する法律があります。  
それを障害者総合支援法といいます。  
(中略)  
知ろう・使おう・楽しもう  
障害者総合支援法のサービスを利用し  
たい人へ

メッセージを中央に示すことにより、知的障害者に伝えたいことを凝縮した。法の告知と、内容の啓発の両方に訴えかけている。また、障害者総合支援法のサービスの利用に結びつけるため、単純かつ興味を引くメッセージを最も大きなフォントで示すこととした。また、本メッセージから、将来への「希望」を感じ取ってもらいたいという検討委員の意見もあり、支援を利用することへの明るいイメージを持ってもらえるようなメッセー

ジを検討した。

さらに、障害者虐待防止法パンフレットでは、大きなフォントで以下のような文言を示した。

虐待されていませんか？  
見たことありませんか？  
(中略)  
虐待されたら  
“やめて” と言おう  
障害者虐待防止法はあなたを守ります

障害者虐待防止法には、虐待を「防止する」という明確な目的がある。パンフレットでは、知的障害者にとって虐待に対して我慢せず声を上げていいこと、そして障害者虐待防止法が何をしてくれるものなのかが明確にわかる必要があると検討委員会で考えられた。特に、なかなか虐待に対して当事者から声が上がらない実態から、虐待防止につながるようなメッセージが検討された。

このように、「興味を引く内容にする」、「このパンフレットで伝えることを凝縮して表紙で述べる」という工夫を行い、出来るだけ手に取ってもらえるように、あるいは表紙だけで意図したことが伝わりやすいよう、そして内容がある程度想定できるように試みている。

b. 各ページで伝えたいことを明確化する

検討委員会でページ数が検討され、障害者虐待防止法は全 4 ページ、障害者総合支援法のパンフレットは全 8 ページで構成されることとなった。

この際、視覚的な見やすさに配慮し、まず見開きで一つの話題が完結するように工夫した。その際、各ページにおいて何を伝えるべきかが明確化され、その内容はページをまたがないように工夫された。

障害者虐待防止法は以下のような構成となった。

**P1 表紙・メッセージ・概要**

**P2-3 具体的な虐待の種類**

**P4 虐待された後の手順・連絡先**

また、障害者総合支援法は以下のような構成となった。

**P1 表紙・メッセージ・概要**

**P2-3 サービスの利用事例の紹介**

**P4-5 サービスの例**

**P6-7 サービスを申し込む手順**

**P8 F A Q (Q&A) ・連絡先**

いずれの場合も事例は多めに載せつつ、各ページで伝えるべきことを明確化し、レイアウトやフォントの大きさに配慮した。

c. 話の展開は時系列に沿い、流れを追う

前項目と共通するが、パンフレットの読み手が、時系列や手順の流れを読み取りやすいよう配慮した。

障害者虐待防止法であれば、p2-3 の見開きののち、虐待を実際に受けた場合・見た場合はどうすればいいか、という流れとなっている。

また、障害者総合支援法は、p1 から p2-3 にかけて、支援・福祉サービスの実際の仲間の例を知る、p4-5 にて支援・福祉サービスの種類や用途を知る、p6-7 にて申し込みの方法と手順を知る、p8 にてよくある疑問と内容の確認、という流れとなっている。さらに、p6-7 では申し込みの方法と手順に番号を付け、4 つのステップに分けて簡潔かつ明確に示した。

d. 「体験談」を載せる等、内容をできるだけ具体的に

これは、障害者総合支援法パンフレットにみられる試みである。読み手に対し、内容に親近感や希望を持ってもらえるようにするため、また具体的かつわかりやすいかたちにするための 2 点を意図して、実際に障害者総合支援法のサービスを利用している事例を取材し、パンフレットに掲載した。読み手と同様の障害を抱える「仲間」である当事者を起用することにより、支援や福祉サービスを使ったことのない人には身近に感じてもらうようにという観点からの配慮である。また、

自らの生活を変えたい・支援を受けたいと考えている知的障害者にとって、「仲間」の事例を示すことにより自分に近づけて考えることが可能になると検討委員らが考えたためである。

事例の詳細については障害者総合支援法パンフレット（巻末資料）の p2-3 を参照されたい。

e. 読み手である本人視点を心がける（主語への配慮・行動の手順等）

本パンフレットを知的障害者が手に取って読むことを想定した時、読み手にとってよりわかりやすくなる工夫として、本人視点になるよう心掛けた。特に 2 つの点について検討した。

1 つ目は、「人称」である。読み手が内容を自らに引き付けて考えられるよう、教示的な内容や問いかけの際には「あなた」という二人称を用いた。これは、内容を自らの生活や経験に引き付け、読み手が自分のこととして考えやすくなるようにとの配慮からである<sup>1</sup>。

もう 1 点は、本節の項目 c と関連するが、読み手が、「自分が何をどうすればよいか」という行動基準がわかるような配列を心がけたことである。例えば、障害者虐待防止法の p4 の場合、「虐待されたらどうする？」という見出しに対して、

1. 「いやだ」「やめて」と言う、2. 役所に連絡する、3. 連絡した後はどうなる？（解決の例）、という 3 段階で順を追って示している。この際、1,2,3 のすべての主語は省略されているものの読み手自身であり、読み手が順を追ってどのように行動すればよいかの指標が示されている。

また、障害者総合支援法の場合、同じ方法が p6-7 に用いられている。福祉サービスの申し込み方は、「障害者総合支援法のサービスってどうやったら使えるの？」という見出しに対して、①申し込む、②希望や困っていることを伝える、③サービスを使う、④サービスを変える、と読み手自身が行う行動が順を追って簡潔に示されている。

\*

本節で述べた以上の 5 項目が、検討委員会でのパンフレット作成時に特に留意された点である。さらに第一節、第二節で先述した「わかりやすい」情報作成のノウハウを掛け合わせ、現行のパンフレットが作成された。

また、この検討委員会でパンフレットが作成され校正される間に、知的障害者らのグループに対してパンフレットを用いた意見聴取や（第 2 回検討委員会、p11 参照）、第四章にて後述する「わかりやすい」パンフレットを使用したワークショップなどを実施した。その際の当事者の

<sup>1</sup> 知的障害者向けの多くの冊子で「みなさん」「あなた」という主語がしばしば用いられている。

意見を加味し、文章表現や説明を変更しつつ、特に当事者からの意見が多かったイラストのわかりやすさ（表情をはっきりさせるなど）に配慮しイラストや配置変更の調整を数回実施した。

なお、第二章第三節、及び本章に述べた「わかりやすさ」のための諸要素を簡潔に整理し、巻末に「知的障害者向けの『わかりやすい』情報提供のガイドライン」として付記することを申し添える。

(参考文献)

羽山慎亮 (2010) 「活字情報バリアフリーにおける漢字の関わり」『メディア学』25、 pp.10-34,

工藤瑞香・大塚弘子・打浪文子 (2012) 「知的障がい者と健常者のコミュニケーション支援に向けたテキスト分析」『言語処理学会第19回年次大会発表論文集』、280-283.

野沢和弘 (2006) 『わかりやすさの本質』NHK 出版

打浪文子 (2012) 「知的障害者へのわかりやすい情報提供のためのガイドラインの検討 ―知的障害当事者へのインタビュー結果と比較して―」第8回情報保障研究会自由報告レジュメ，愛知県女性総合センター，2012.3.24

打浪文子 (2014) 「知的障害者への『わ

かりやすい』情報提供に関する検討 ―『ステージ』の実践と調査を中心に―」『社会言語科学』第17巻第1号、85-97

## 第四章 情報提供の実践

ここまで、法制度等を「わかりやすい版」に変更する実践知から、伝達すべき法制度を「わかりやすい」かたちに変更するための要点等について第三章で整理した。

しかし、実際に情報を伝達する際には、「わかりやすい版」のみを手渡せばよいというわけではない。もちろん「わかりやすい版」を読むだけで内容について十分に理解できる軽度の知的障害者も存在しているが、読字障害を併せ持つ者や、文字の拾い読みは出来ても意味を理解できない者も多い。つまり、「わかりやすい」情報提供を普及させていくにあたり、諸制度の「わかりやすい版」は必須であるが、その普及と同時に、内容の伝達を支援する方法を確立させる必要がある。

そこで本章では、本事業にて作成された「障害者総合支援法」ならびに「障害者虐待防止法」の「わかりやすい版」パンフレットを用いて、障害啓発のためのワークショップを実施することにした。

「総合支援法」ならびに「虐待防止法」のそれぞれに対して行う 2 つのワークショップ実践の目的は以下のとおりである。

a. 本事業で作成した「わかりやすい版」パンフレットが、知的障害当事者にとっ

て本当にわかりやすいものとなっているかを検証する

b. 「わかりやすい版」を用いて情報を伝達する際に、配慮すべき点や工夫すべき点を実践知より明文化する

c. 「わかりやすい版」を用いて情報を伝達する際の、支援者の役割と課題を明らかにする。



## 第一節 「わかりやすい」パンフレットを利用した情報提供の実践①

### 1. 「総合支援法」パンフレットを用いたワークショップの実践

「総合支援法」の内容をわかりやすく伝えることは、利用者への法の周知及び福祉サービスの利用拡大という意義を有している。知的障害者自身が法の内容を理解し日常生活においてサービスを利用したいと考えられるようになることは、自己決定へのエンパワメントとして意義深いものであり、「わかりやすい」版が目指すところでもある。

「わかりやすい版」を用いて、その内容をできるだけ知的障害当事者が理解しやすいように伝えることを考えるとき、「総合支援法」ワークショップの実践において、以下のようにねらいを定めた。

○支援や福祉を身近に考えられるようになる

○総合支援法による福祉サービスの種類を理解する

○総合支援法によって提供される福祉サービスを利用するための手順について知る

これらの3つのねらいが達成されれば、「わかりやすい版」パンフレットを用いての内容の啓発が達せられたと言ってよい。3つのねらいを達成すべく、パンフレッ

トの流れに沿いつつ、かつ参加者の意思が尊重できるよう、ワークショップの内容を企画した。

以下で、本ワークショップの企画および実施にあたって、配慮した点について述べる。

a. 本人主体となれる参加の方法を考慮

ワークショップでは、話すことや意見を言うことが苦手な参加者にも主体的に考え参加してもらうために、意思表示にカードを用いることとした。当事者主体的な活動である『知る見るプログラム』等を参考に、「○」「×」「？」のカードを参加者の人数分準備した。

また、こちらからパンフレットの説明に関して質問を投げかける機会を増やし、その際に「○」「×」「？」を使用して意思表示をする機会を多く設けた。これらの意思表示を利用して、そこから話題を広げることが可能とした。

さらに、「支援や福祉を身近に考えられるようになる」というねらいを達成するために、2種類のグループワークを用いて参加者が主体的に話し、考える機会を設けた。なおグループワークは支援者と共に行うことを想定している。

b. 視覚的・聴覚的な情報提供

ワークショップの実践では手元に「総合支援法」パンフレットを印刷して配るが、注視すべきポイントがわかりづらい

可能性を考慮して、パンフレットの絵や同じ文言を入れた当日用に進行用スライド資料を準備した。

図 10 進行用スライド資料（一部）



また、パンフレットの p2-3 に掲載されている、障害を有する当事者が福祉サービスを使っている例を司会進行用のパワーポイントの中にもとりあげ、さらにその中で動画を用いて実際に作業に取り組む様子を示した。これは、パンフレットに取り上げられていた取材例を身近に感じられるようになって考えられたためである。

#### c. 重度の参加者への支援

ワークショップを実施した際には、重度の障害を有する参加者を考慮する必要がある。ワークショップを実施する際、主催者側の支援者が少人数(当事者 16 名に対して 3~4 名)でも可能なように構成したが、必要に応じて支援者の数を増や

して実践できるようにした。

## 2. ワークショップの概要

以下に記す概要のとおり、「総合支援法」のパンフレットを用いたワークショップを実施した。なお、ワークショップは、東京都の私立 A 大学東京キャンパスボランティアセンターが主催する「知的障害者生涯学習支援事業」の一つである、「一日大学体験」<sup>1</sup>との共催で実施したことを申し添える。

#### a. 開催に関する情報

場所：A 大学東京キャンパス（東京都板橋区）

日時：2016 年 1 月 31 日(日)10:00~15:00  
上記のうち、ワークショップが占める時間は 10:30~11:30 の 1 時間であった。

参加者：知的障害を有する当事者 16 名

これらの 16 名は、A 大学が位置する東京都 B 区に在学・在住・在勤者を中心としたメンバーであった。最も若い参加者で 18 歳（特別支援学校高等部 3 年生）、最も高齢な参加者で 45 歳であった。なお、参加者の障害の程度は重度（療育手帳 A 区分）から軽度までを含む。

<sup>1</sup> 「一日大学体験」とは、A 大学で 2012 年度より実施されている知的障害者向けのオープンカレッジである。詳しくは樋田幸恵・山田修平・打浪文子（2016）「知的障害者生涯学習支援事業の課題と展望」『淑徳大学短期大学部研究紀要』p17-36.を参照のこと。

支援者：A大学の教員3名（うち1名は本章の筆者）、およびA大学の学生・卒業生12名

教員1名（筆者）がワークショップを進行した。もう2名は全体補佐であり、ワークショップの進行については見守りのみであった。また、学生・卒業生12名は、障害が重度である参加者が多いことが予想されたため、1対1でサポートすることを想定して募集した。なお、グループワーク時にはリーダーになれる学生・卒業生をあらかじめ選定した。

なお、A大学は保育者および社会福祉士等の養成校であり、学生・卒業生は福祉に関わる専門知識や実習経験が多少ある（ただし経験や学習状況には個人差がある）状況での実施となった。

#### b. 当日の流れ

当日の流れは、以下の表4の通りである。

表4 ワークショップの流れ

時間	内容
～10:30	① アイスブレイク
10:30	② Q&A
～10:40	③ パンフレット P1 説明
10:40	④ パンフレット p2～3 説明
～10:55	⑤ グループワーク 1
10:55	⑥ パンフレット p4～5 説明
～11:05	
11:05	⑦ パンフレット p6～7 説明

～11:20	⑧ グループワーク 2
11:20	⑨ パンフレット p8 説明
～11:30	⑩ まとめ・チェックシート 記入

#### ※準備物

- ・総合支援法パンフレット 人数分
- ・ワークショップ進行用PPT（※p89参照）
- ・グループワーク②用の相談援助シート（※p89参照）人数分
- ・「○」「×」「？」カード 人数分
- ・アンケート 人数分
- ・筆記用具 人数分

### 3. 当日の流れと実践の成果

当日の流れと参加者の反応を、表4に示した番号順に沿って記す。

#### ①アイスブレイク

今回は、「一日大学体験」というA大学の事業と共催で行ったため、ワークショップの開始前に支援者とのペアマッチングとペアでの会場移動等を行い、双方自己紹介しコミュニケーションすることが可能な時間を取った。

また、この時間の間に「○」「×」「？」カードや、資料の配布も行った。

#### ②Q&A

ワークショップの導入として、「支援」や「福祉」に間接的に関わる質問を行い、それぞれ参加者が「○」「×」「？」で応えた。例えば、「今日は一人で来た」「今日は家族と来た」「今日は支援者と来た」

など、質問項目はすべてクローズドクエスションで示した(以下の例参照)。なお、回答の中で「今日は支援者と来た」と答えた人には、いつも支援者を使って移動するか、いつから支援を利用しているかなどを口頭で質問した。

また、質問項目の後半には、パンフレットの p1 の内容に関連する選択肢を入れておくことで、パンフレットの説明との接続を持たせた。

#### 当日の質問の例

- 「支援」や「福祉サービス」ということばを、聞いたことがある
- 「支援」や「福祉サービス」を使っている、または、使ったことがある
- 生活の中で、自分でやるのはむずかしいこと、だれかに手伝ってほしいことがある
- 将来、かなえたい「夢」がある
- 「ひとりぐらし」をしてみたい

#### ③パンフレット p1 説明

Q&Aの中に、パンフレットの P1 に関わる質問を用意しておき、司会者が質問から P1 のテキストへの説明につないだ。また、あわせて「法律」の知名度に質問を織り込むなどして、内容に関する導入とした。

#### ④パンフレット p 2-3 説明

パンフレットの内容に基づいたスライドを見ながら、実際に登場する 3 人の例について、パンフレットの説明文を読み上げて司会者が説明した。なお、3 人のうち 1 人について、取材時の短い動画を挿入し、どのような支援を受けているのかを視覚的にわかりやすく理解できるようにした。

#### ⑤グループワーク 1

パンフレット p2-3 の 3 人の事例を見て、司会者と支援者で「生活支援」「就労支援」「グループホーム」の 3 つのグループを作成した。参加者は「自分と共通点があった人」を基準にグループを選び参加した。自分との共通点が見つからない参加者は、支援者と一緒に自分の生活や趣味などを振り返り、「共通点」を探してからグループに入るように指示した<sup>2</sup>。

グループ内では、ファシリテーターが「自分とパンフレットの本人との共通点は何か」や、「その人が使っている支援を自分も使ってみたいか」、また各グループにおける具体的な質問(例:「就労支援」のグループの場合は参加者自身の終了状

---

<sup>2</sup> この時、自らグループを選ぶことのできなかった参加者が 2 名いた。1 名は特別支援学校の 3 年生、もう 1 名は特別支援学校を卒業して 1 年目であり、グループを選べなかったのは具体的な支援に馴染みがないという理由であった。

況や仕事で頑張りたいこと・難しいことなど)について発言を促し、グループの全員が必ず発言できるようにした。

#### ⑥パンフレット p4-5 説明

パンフレット p4-5 にある、具体的な支援の名称と内容について、スライドに示したことを確認しながら、司会者が中心となって説明した。また、ここまでのグループワーク等で、支援を利用していることが判明している参加者について、自分の利用している支援に関わる経験を語ってもらえるよう、進行に配慮した。

#### ⑦パンフレット p6-7 説明

支援の申し込みと手順についての4つのステップをスライドを用いて確認し、それぞれについて順を追って司会者が口頭で説明した。

#### ⑧グループワーク 2

パンフレット p6~7 の手順に沿って支援を申し込む際の、最初の手順である「相談する」の部分に関するグループワークを実施した。参加者と学生が小グループを作り、それぞれが相談者と相談支援員になって、擬似的な相談場面を展開した。

それらの相談に基づき、各自ワークシート (p89 参照) を書くこととした。ワークシートの内容は、1. 今支援を利用しているかどうか・利用している場合はどんな支援か、2. これからの生活でやってみたいこと・とりくみたいこと・支援者

と一緒にできるようになりたいこと、3. 希望を実現するために利用する支援・福祉サービス、4. これから目指していくこと (3 か月後・1 年後・5 年後) である。

支援者がそれぞれ 1, 2, 3, 4 の質問を読み上げ、参加者が答えつつワークシートに書き込む形をとった。また、参加者が質問に答えるのが難しい際は、支援者が質問をクローズドクエスションに変更して、各自の意思の確認と聞き取りを行った。

#### ⑨パンフレット p8 説明

ここまでの内容を確認し、Q & A の項目を一つずつスライドに示し、司会者が読み上げて確認した。また、必要に応じてまとめに関連する質問を行い、「○」「×」「？」カードで確認した。

#### ⑩まとめ・チェックシート記入

全体総括を行い、p1 のメッセージを確認して終了した。終了後にパンフレット改善点チェックシートを配布し、わかりやすさ等についての確認を行った。

## 4. 考察

以下では、本ワークショップ自体の狙いが達成されたかどうか、またワークショップを行う目的に対して明らかにできた点について考察する。

### a. ワークショップのねらい

本節の最初に挙げた、ワークショップ

の3つのねらいが達成されたかについて考察する。

○支援や福祉を身近に考えられるようになる

○総合支援法による福祉サービスの種類を理解する

○総合支援法によって提供される福祉サービスを利用するための手順について知る

この「総合支援法」ワークショップにおいて、上記3つの目標は、いずれも達成されたと言ってよい。とくに1点目と2点目については達成されたといえる。

まず、参加者の大半はグループワーク1の際、「事例と自分の共通点」を考え、参加するグループを選択することができた。これは各事例を身近にとらえ、自分との接点を見出すことができた結果と考えられる。また、グループワーク2を通して、参加者らは学んだ支援・福祉サービスを自分にあてはめ、利用したいものや今後支援を受けながら実現したいことを考えることができた。これは各自が自分の生活と支援・福祉サービスを結び付けて考えることができた結果と考えられる。

ただ、グループワーク1時に、グループを選ぶことのできなかつた者が2名いた。この2名は18歳の知的障害特別支援学校3年生と、支援学校を卒業して2年

以内の20歳であり、どちらも実際に支援を利用する経験や、支援を利用する友人・知人がほとんどいないという共通点を有していた。またグループ選択時に「イメージがわきにくい」と答えていた。また、2名とも障害が軽度であり、家族以外から具体的な形での支援を受けた経験は全くなかった。ただし、2名は将来したい生活などには具体的なイメージを持っており（一人暮らし等）、それをグループワーク2時には書き記すことができていた点から、イメージがわきにくいなりに支援・福祉サービスの詳細については理解できたものと考えられる。

しかし、目的の3点目である「相談の手順」については、今回のワークショップでは確認はしたものの、理解できたかの検証が不十分であった。パンフレットp6-7の相談支援の完全な疑似体験は出来なかったため、手順の理解として体験的に理解できたかどうかは不明な点を残す。

ただし、「相談でどんなことを話せばよいか」といった相談内容については、グループワーク2で用いたワークシートに適切な回答が書かれていたことから、一定程度理解されたものと考えられる。今後グループワークを検討する際に、実際に相談支援の経験のある支援者と1対1のロールプレイを行うなど、具体的な形で手順を理解できるような内容の充実が

求められる。

#### b. ワークショップの目的

本章の冒頭に掲げた、「ワークショップ」を行うことによる目的が達成されたかどうかを検証する。

①「わかりやすい版」パンフレットが、知的障害当事者にとって本当にわかりやすいものとなっているか

最後に実施した改善点チェックシートでは、16名中9名がすべてのページに対して「わかりやすかった」と回答した。また、その中でも「初めて学んだことがあったかどうか」という質問に対して、この9名のうち3名が法律自体の名称や具体的なサービス名を挙げていた。

このことから、当事者の背景事情として一定程度法律に関することや支援・福祉サービスが身近であったことがうかがえる。支援を利用した経験等がある人は、新たに学んだことは少ないようであったことから、これまでの支援の利用経験がパンフレットの理解度をある程度左右したと考えられる。

またすべての項目が「わかりやすかった」と回答をしていない7人のうち、p1がわかりにくいものは2名、p2-3、p4-5、p6-7がわかりにくい者は各3名、p8がわかりにくい者は4名であった。記述の仕方として、p8のQ&Aは当事者の想定と少し離れていたことが予想される。ただ

し、「わかりにくかった」点があった7人中3人に「新たに学んだこと」として具体的なサービス名の記述が見られたことから、サービスの内実についての伝達効果は一定程度あるとみてよい。

ただし、今回の参加者の障害程度は重度から軽度まで多岐にわたっていたが、支援者がほぼ1対1で常時支援できる体制を取っていたため、理解が促進されたことが考えられる。法律や公的機関でよく使用される概念や用語については、パンフレットだけでは不十分である可能性があることを指摘しておく。

②「わかりやすい版」を用いて情報を伝達する際の配慮すべき点や工夫すべき点

パンフレットのみでは理解が難しい点に、口頭で補足を重点的に行うことにより、グループワークにつなげることができた。またグループワーク2の相談援助では具体的な支援や福祉サービスの名称等が記載で来た対象者が半数以上に上ったことから、サービスの内容についてある程度理解できていると考えられるので、こちらが啓発を意図している場合は、p4-5、p6-7内容理解の部分を中心に重点的に説明するとよいと考えられる。例えば、グループ内の具体例を事前に調査しておき、パワーポイントに挿入しておくことよい。

また、そうした具体例等を挿入する際

は、映像や写真等を使用すること、体験談を話してもらうことに加え、可能であれば動画・映像資料があるとよい。本ワークショップの「新たに学んだこと」において、自由記述で「〇〇さん（パンフレット例）の動画はすごかったです」と、視覚的資料に加えて動画の情報伝達が効果的だったことが示唆されるからである。

③「わかりやすい版」を用いて情報を伝達する際の、支援者の役割と課題

今回、A大学の学生・卒業生が支援者として参加した。

総合支援法の「啓発」に重点を置く場合は、パンフレットに記載された内容を理解し、自らがやってみたい将来の暮らしについて考える、支援や福祉サービスを擬似的に選ぶなど、自らの希望を話すことにつなげることが重要であると考えられる。障害が重い場合や、特定の人とのコミュニケーションにのみ慣れていて普段発語が極端に少ない人には、支援者による発話や、障害特性を理解した情報提示が理解に直結することもある。必要に応じて、参加者の普段の状況をよく知る支援者を確保することが肝要である。

## 5. 補論

なお、この日の「一日大学体験」では、本ワークショップの内容を踏まえたうえで、「将来のことを考える体験ゼミナール」

を午後に実施した。実施時間は1時間であった。

ワークショップの時間内で十分に理解できたか、あるいは深められたかの確認が不十分である場合、このような手法を用いて検証することも可能であることを申し添える。以下でその詳細を述べる。

PM 体験ゼミナール（1時間半程度）

○レクレーション（20分程度）

全体を2つのグループに分け、テーマに沿った話題を6つ用意し、サイコロトークを実施した。これは、その後のワークシートを書く際に、自分の話を整理するための契機を得ることと、参加者同士の共通点の発見をねらいとしてのことである。

○体験ゼミナール（30分程度）

「自分の5年後、10年後、20年後を考えよう」をテーマにしたワークシートを準備し、本人中心に記入する方法を用いた。また、言語での自己表現が困難な参加者もいたので、絵や図を描ける画材を用意した。

○発表（40分程度）

体験ゼミナールで作成したワークシートに基づき、一人2～3分程度のプレゼンテーションを行った。

基本的には参加者が自分でプレゼンテーションを行ったが、発話が難しい参加



者は支援者が付いてインタビュー形式で行う、あるいはあらかじめまとめておいたワークシートの内容を代読するなどの手段を取った。

#### ○考察

発表時には、午前中の「総合支援法」ワークショップで学んだ内容が反映されている参加者が見られた。例えば、将来に関する希望として「一人ぐらしをしたい」という支援を想定してのニーズや、「結婚して家庭を持ちたい」というニーズを口にする参加者が半数に上った。

これはすなわち、午前中の「総合支援法」のワークショップによって、当事者の潜在的なニーズが明文化されたものと考えられる。

### 6. 今後の課題

補論の通り、参加者は総合支援法ワークショップのみでは汲み上げることのできないニーズを有することが考えられる。

今後、パンフレットを用いて障害当事者に対しワークショップを実施していくにあたり、以下の点を配慮・検討すべきと考えられる。

#### a. 対象者の想定

今回のワークショップは実施する大学の都合上でB区在住・在勤の知的障害者を中心として募集を行ったが、実際の福祉へのニーズは個々様々であった。障害

程度、年齢層、特に〇〇について知りたい、あるいはすでに支援を受けていて変更したいなど、事前調査や聞き取り等にてある程度パンフレットのどのページの内容を重点的に伝えるべきかを想定できるようにしておけば、さらに理解が促進されると考えられる。

また、ピープルファーストや本人活動等、所属がある場合は、その所属する団体の属性を実施側が理解したうえで、ワークショップを実施すればさらに効果的であると予想される。

#### b. 参加者の主体的な参加

本ワークショップは「○」「×」「？」カードで随時意思を示せるところに特長があった。グループワークにおける話し合いなど、参加者が「支援」や「福祉サービス」について主体的に考え、自分の意見をいう機会を多く設けることが肝要になる。自己主張の難しい参加者の場合は、支援者や司会者側からの促し等を適宜行うように心がければ、理解につながると考えられる。この意思表示の方法については今後とも追究が必要である。

## 第二節 「わかりやすい」パンフレットを利用した情報提供の実践②

### 1. 「虐待防止法」パンフレットを用いたワークショップの実践

「虐待防止法」の内容をわかりやすく伝えることは、利用者への周知及び福祉サービス利用の拡大という、当事者の「権利」を守るという重要な意義がある。近年の障害者虐待の内実をかんがみるに、知的障害者の心身をひどく傷つける虐待を防止することは喫緊の課題である。その中でも、知的障害のある本人が「虐待」の定義や「虐待」への対処法を知り、「虐待」に対して声を上げることの必要性や重要性を理解することは、エンパワメント及びセルフ・アドボカシーの観点からも、また現実的側面からも、意義深いものと考えられる。

今回作成した「わかりやすい版」を用いて、その内容をできるだけ知的障害当事者が理解しやすいように伝えることを考えるとき、「虐待防止法」ワークショップの実施において、以下のようにねらいを定めた。

- 虐待の定義と種類を理解する
- 虐待にあったときに、「いやだ」といっていいこと、また「相談」していいことを理解する。
- 虐待にあった時の対処や相談方法につ

いて知る。

これらのねらいが達成されれば、「わかりやすい版」パンフレットを用いての内容の啓発が達せられたと言ってよい。これらのねらいを達成すべく、パンフレットの流れに沿いつつ、かつ参加者の意思が尊重できるよう、ワークショップの内容を企画した。

以下で、本ワークショップの企画および実施にあたって、配慮した点について述べる。

#### a. 本人主体となれる参加の方法を考慮

ワークショップにおいて本人が主体的に参加できるように配慮した。まず、障害のある本人が司会進行や全体ロールプレイを担当し、自分たちにかかわることを学んでいるという意識をもてるように配慮した。

また、虐待について自身の経験を振り返りながら考えられるようになるために、ペアワークやグループワークを用いて参加者が主体的に話し、考える機会を設けた。なおグループワークは支援者が必要に応じて補佐することを想定している。

#### b. 情報提供に関する工夫

ワークショップの実践時に、参加者資料を用意し配布した（p89 参照）。

### 2. ワークショップの概要

以下に記す概要のとおり、「障害者虐待

防止法」のパンフレットを用いたワークショップを実施した。なお、ワークショップは、大阪手をつなぐ育成会の当事者交流会との共催で実施したことを申し添える。

a. 開催に関する情報

日時:2016年2月28日(日)14:00~16:00

上記のうち、ワークショップが占める時間は14:00~15:00、15:15~16:00の1時間45分であった。

参加者：知的障害を有する当事者45名

これらの45名は、大阪手をつなぐ育成会に関連する本人活動の「大阪ともだちの会」「しらさぎネスト」と、大阪府堺市にある本人活動「さくら会」のいずれかに所属する知的障害当事者である。最も若い参加者で23歳最も高齢な参加者で54歳であった。なお、参加者の障害の程度は重度（療育手帳A区分）から軽度までを含む。

支援者：支援者は「大阪ともだちの会」3名「しらさぎ・ネスト」2名「さくら会」2名の計7名

当事者2名と、支援者1名がワークショップを進行した。支援者は全体補佐であり、ワークショップの進行については司会の補足やまとめ時の説明であった。

b. 当日の流れ

当日の流れは、以下の表5の通りである。

表5 ワークショップの流れ

時間	内容
14:00~ 14:05	① 司会者あいさつ・進行の確認
14:05 ~14:15	② アイスブレイク
14:15 ~14:50	③ 他己紹介
14:50 ~15:00	④ ロールプレイ
15:00~ 15:15	休憩
15:15 ~15:50	⑤ 話し合い
15:50 ~16:00	⑥ まとめ

※準備物

- ・総合支援法パンフレット 人数分
- ・ワークショップ進行用資料 (p89 参照)
- ・筆記用具 人数分

3. 当日の流れと実践の成果

当日の流れと参加者の反応を、表5に示した番号順に沿って記す。

①司会者あいさつ・進行の確認

参加者全員で円座になり、司会を担当する参加者2名が全員の前で挨拶をした。また、ホワイトボードに記されたワーク

シヨップの進行を司会者が読み上げて、全体で確認した。

#### ②アイスブレイク

「みんなと知り合いになろう」をテーマに、隣の人と二人一組になり、自己紹介を行った。ワークシヨップ進行用資料(以下、WS資料。資料は p89 参照) の p3「みんなと知り合いになろう聞き取りシート」を用いて、互いに質問し合い、聞き取った内容をシートに記した。

聞き取った内容は「名前」「所属する本人活動の甲斐」「家族や事業所や会社の人から、“いやだなあ” “やめてほしいな” と思うこととその内容」「そのような時に相談する相手」であった。

#### ③他己紹介

自己紹介の際に書き込んだシートに基づいて、ペアになった相手をみんなに紹介する「他己紹介」を行った。参加者がそれぞれペアの相手を紹介し、聞き取ったシートの内容を読み上げた。名前や所属に加えて「虐待」に通ずる「いやだなあ」と思った経験を話せたのは少数にとどまった。

#### ④ロールプレイ

あらかじめ割り振られた参加者 3 名が、主人公・職場の係長・職場の主任役・主人公の母親になって、全員の前でロールプレイを行った。

参加者は、WS 資料 p5-7 に印刷された

台本を参照しながら、職場での心理的虐待の場面 (WS 資料 p5-6)、家庭での経済的虐待の場面 (WS 資料 P6-7) の 2 例のロールプレイを鑑賞した。

また、上記 2 例のロールプレイの後、WS 資料 P7 の後半の虐待の種類を支援者が全体に対して読み上げ、説明した。

#### ⑤話し合い

「障害者虐待防止法」のパンフレットを配布したうえで、参加者 8 人ずつ、5 つのグループに分かれて、ロールプレイの感想や経験を話し合った。その際、各グループに 1 名ずつ支援者が付き、必要に応じてグループをファシリテートした。また、話し合いの際には、各グループでもう一度ロールプレイを実施し、「主人公の知的障害者はどう思うか」を確認した。

前半のロールプレイに関して、主人公は「きつい」「職場の人にこんなふうに言われたら焦る」「(職場の人が) わかりやすく丁寧に言ってくれたらわかるのに」などの意見がでた。また、後半のロールプレイに対し「うれしくない」「一人暮らししたいので、お金がないと困る」「お母さんの愛情かもしれない」などの意見が出された。

さらに、配布されたパンフレットを見ながら、各虐待の事例を話し合いの中で確認した。「似たような経験があるか」という点に話が展開したグループもあった。

またWS資料 p8 の質問の1「自分が『虐待』されたと思わなければ、どんなことをされても、それは『虐待』ではない」、2「障害のある人の家族や、障害のある人を支援している人は、障害のある人を大切に思っているので、『虐待』することはしない。それは「しつけ」や「訓練」だ！」の2点に関しての回答も話し合われた。

#### ⑥まとめ

WS資料 P9「今日のまとめ」を司会者と支援者が読み上げ、内容を確認した。

WS資料 P9と「障害者虐待防止法」パンフレットの内容は、重なる部分を織り込んだものとなっている。支援者からまとめとして、法律の正式名称、何が虐待であるかを知ることについての知識の重要性、告発の勇気の大切さを確認した。最後に、最初の他己紹介で確認した「相談できる人」の有無と、相談していいということについて確認した。

## 4. 考察

以下では、本ワークショップ自体の狙いが達成されたかどうか、またワークショップを行う目的に対して明らかにできた点について考察する。

### a. ワークショップのねらい

本節の最初に挙げた、ワークショップの3つのねらいが達成されたかについて

考察する。

### ○虐待の定義と種類を理解する

「虐待」という言葉自体は、参加者にも耳馴染みのあるものであったが、進行②～③の他己紹介の中で「いやだなあと思った経験」に対して答えを出せた者は少数であったことから、参加者の大半は前半では「虐待」について理解はできていなかったことが示唆される。しかし、④のロールプレイや⑤の話し合いを経る中で、「それは（されたら）いやだと思う」（≡ので虐待だ）という、理解につながる発言が各グループ内で多数見られたことから、「虐待」の定義である「いやだと思ふことをされること」について、多くの参加者に置いて理解が深化したものと考えられる。

○虐待にあったときに、「いやだ」といっていいこと、また「相談」していいことを理解する。

この点については、ロールプレイ終了後の話し合いの中で、理解が深められたと考えられる。ロールプレイ後に登場人物の気持ちを理解する話し合いの中で、ファシリテーターや参加者同士の中で認識された発言があったからである。また、まとめの際に司会者及び支援者が、資料 p9 や、パンフレットの表紙のメッセージを読み上げて確認したことで、それらについて理解がさらに深まったことが推測

される。

○虐待にあった時の対処や相談方法について知る。

この点については、最後のまとめの中で、司会者や支援者が資料やパンフレットを用いてわかりやすく説明を行うにとどまったため、理解が浸透したかを十分に確認することはできなかった。

#### b. ワークショップの目的

本章の冒頭に掲げた、「ワークショップ」を行うことによる目的が達成されたかどうかを検証する。

○「わかりやすい版」パンフレットが、知的障害当事者にとって本当にわかりやすいものとなっているか

本ワークショップにおいて、「わかりやすい版」パンフレットそのものについての意見を確認することはできなかった。ただし、ロールプレイを実施することにより、パンフレットの紙面上では十分に伝わりにくい虐待事例を、具体的なかたちで伝達できた。話し合いの中で、参加者がロールプレイの虐待事例を確認したのちにパンフレットを見ることで理解を相乗的に深めている様子が確認できた。以上から、p2-3の虐待事例に関して、わかりやすい版の内容が一定程度は伝達されたと考えられる。

○「わかりやすい版」を用いて情報を伝達する際の配慮すべき点や工夫すべき点

今回は「わかりやすい版」のパンフレットに加え、添付の資料を用いた。この資料に沿って進行した。ワークショップの反省として、②～③の時間が長引いたことなどが支援者側から挙げられた。知的障害者は視覚的情報が優位であることが多いので、スムーズかつわかりやすい進行を行うために、資料の他にパンフレットから抜粋したスライド等の視覚的資料があればより効果的になると考えられる。

またロールプレイが難しい場合などは、録画等の映像を用いることで代替も可能である。

○「わかりやすい版」を用いて情報を伝達する際の、支援者の役割と課題

虐待防止法ワークショップは、参加者主導のスタイルで実施した。話し合いやロールプレイにおいて参加者が「虐待」に関して理解し考えを深めるにあたり、当事者主導を意識したファシリテートが重要となる。本人の意思や考えを引き出すような問いかけを行うことに配慮する必要がある。

## 5. 補論

今回の「虐待防止法」ワークショップは、大阪手をつなぐ育成会に関連のある本人活動の会の交流会を兼ねて実施された。このワークショップにおいて「交流」

することは、本人活動としても意義のあることであった。また、自分の経験をよく知らない人に話すという点において当事者活動としての意義があったが、一方で知らない人に自分の経験を話すことに難しさを感じて、②～③時に回答が少なかった可能性があることを申し添える。

また、本ワークショップは、「Taking Charge! 立ち向かおう!自分の力で」を参照して構成されていることを申し添える。「Taking Charge!」は、イリノイ州立大学シカゴ校・障害と人間発達学部「虐待と障害イニシアチブ」研究チームの、アドボカシーとエンパワメント・プロジェクト主任研究者であるナンシー・フィッツシモンズ・コヴァ氏が1997-2000年に開発した「障害者や支援者向けのアドボケイト」の翻訳を基に、P&A Japanが2001年7月に「日本版アドボケイトテキスト」として製作したもの。虐待に対して「あきらめない」ことを目的としたセルフ・アドボカシーとしての学びの機会であり、また参加者自身や支援者・家族のエンパワメントを意図したものである。

## 6. 今後の課題

補論の通り、今回のワークショップは「虐待」への理解・啓発というセルフ・アドボカシーとエンパワメントの要素が、パンフレット内容自体の伝達と相補的で

あった。

今後、パンフレットを用いて障害当事者に対しワークショップを実施していくにあたり、以下の点に配慮すべきと考えられる。

### a. 全体的なファシリテート

当事者主体的なワークショップを行う際、司会や進行も極力参加者が行うことが望ましい。

また、ロールプレイの担当者の選定など含め、ワークショップを行う対象となる知的障害者らの所属する当事者団体の特徴等を押さえておくことで、ワークショップがより効果的に実施できる。

### b. 虐待事例のシナリオ

開催時期や地域、また参加者の属性に合ったシナリオに変更することで、内容理解が促進されることが期待できる。

### c. 被虐待経験への配慮

今回のワークショップで扱った「虐待」は、参加者の経験によってはトラウマを刺激することや、フラッシュバック等を引き起こすことも考えられる。参加者の事情に詳しい支援者や、心理的なフォローアップが可能な支援者が見守り、必要に応じて介入できる状況で行うことが望ましいと考えられる。

### 第三節 知的障害者を対象としたワークショップの今後の展開と留意点

本節では、「パンフレットを用いてのワークショップ」のもつ課題と今後の展開および留意点について、知的障害像・実施方法・当事者主体への転換の3点から整理していく。

#### 1. 対象設定

学習を目的としたワークショップを実施する場合、対象をどのように設定するかは重要なカギとなる。それは、知的障害の程度によって理解力やコミュニケーション力に大きな違いがみられるためであり、知的障害の部分（認知力・認識力）をどのように補うか、交流型学習会が成り立つようなコミュニケーションとはどのようなものかをあらかじめ考えておく必要があるからである。

そのため、一つの指標として、障害程度及びコミュニケーションに関する目安を、スウェーデンにおける障害区分とその状態像把握を参考にして記すこととする（参考文献1）。スウェーデンでは、心理学者シレーンによる、ピアジェ理論を参考にした知的障害区分が行われており、ワークショップを実施するための障害像設定について示唆に富む内容となってい

るからである。

a. 精神発達年齢が7歳～11歳（知的障害が中～軽度）

経験したことがなくても、想像することによって、同じ性質を持つものを分類することができる。よって、知的機能がこの段階の状態にある人にとっては、グループワークを含むワークショップへの参加は、比較的容易であると判断できる。

因果関係については、一般的なものなら理解でき、「～なら～だろう」という推論が可能で、原因の説明ができる。ただし、理解できる因果関係は、具体的で単純なものに限られる。そのため、理解を補うための工夫（変化を比べられるように図解する等）が必要となる。

書き言葉の理解ができるようになるので、わかりやすい文書を使つての学習が可能である。

従つて、パンフレットを用いてのワークショップによる効果が一番高い対象像であると考えられる。

b. 4～5歳から7歳までの間（知的障害が重～中度）

理解できるものは、自分で使つたり触つたりした経験のある物に限られるため、未知の物を理解するためには体験で補いながら行うことが必要となる。例えば、「グループホーム」を知らない場合、実際に見学に行つてからであれば、パンフレ



ット等でその文言が出ていても理解できる、ということである。

また、因果関係については、経験のあることなら、2つの出来事を原因と結果として結び付けられる。ただし、経験のない因果関係は、実際に試さないと理解できない。そのため、「相談したらサービスが使える」という理解は難しいが、「相談したら何かをしてもらえる」「相談したら良いことが起こる」というレベルでの理解は可能である。

具体的にイメージがわくものについては、絵や写真を使えば、説明で分かることも多い。

c. 精神発達年齢が3～4歳（知的障害が重度）

物には名前があることや、絵は実物の象徴（シンボル）であることが分かり始める段階のため、パンフレットやスライドを用いての学習会は難しい。実際に体験してそれが何かを体得する形での学習が有効となる。例えば「グループホーム」を理解するためには、実際に宿泊する体験が必要である。

また、因果関係については、経験に基づいた問題解決を行うため、「○をしたら△になった」ことを理解するためには、やはり、実際の体験が必要となる。

体験したことについては、絵や写真、簡単な言葉やサイン言語を使つてのコミ

ュニケーションは可能である。

実際にワークショップを行う際には、「ある程度の言語的交流ができる人」といったくくりで募集をかけることが多いと想定される。そのため、障害像を上記のa・b・cが混在しているものとして設定せざるを得ず、主催側が伝えたいことを具体的にイメージできるようなツールの用意や事前の準備（見学等を含めた）が必要不可欠となる。

以前、（本事業とは関係ない場であるが）知的障害者を対象とした虐待防止研修を実施した時に、虐待についてのイメージ化を図る目的で絵や写真を参照したが、ネグレクト状態をわかりやすく現したものが見つからなかったため、虐待された犬の写真を使ったことがあった。ところが、「食事を与えてもらえない例」→「人の写真がないから犬」⇒見てほしいのはガリガリに痩せているところ、という意図が伝わらず、参加者から出た「犬が可哀そう」という発言に共感する人が多かったという事態に出会ったことがある。

参加者の状態に応じて、臨機応変に例を出さざるを得ないのがワークショップではあるが、あくまでも、わかりやすく・具体的に説明すること（抽象化したり、イメージが変化したりするような例は出さないように）が基本であることを再確認させられた場面であった。

## 2. 実施方法

ワークショップを実施する際には、対象者及び目的によってプログラムを決め、参加人数によってアイスブレイクを含めた進行方法を決めるという手続きが必要になる。

以下に、それぞれにおける留意事項と、展開方法を述べる。

### a. 目的の設定

目的には、次のようなものが考えられるが、1回の開催で多くのものを盛り込むよりも、主要な目的と副次的なものを決めて実施したほうが効果的であると考えられる。

例えば、総合支援法の学習会であれば③+④を目的とし、虐待防止の場合には④をツールとして使いながら①と②を目指す、といったことである。

また、支援者が1対1でつくような開催方法の場合には、①よりも④を重視することになるが、ワークショップであることの意味は薄くなってしまふ（集団での個別学習会のようになるため）。①を盛り込みたい場合には、感想の発表などで思いを「共有」する場をつくる等、プログラムへの工夫が求められる。

①仲間づくり：同じような立場や思いの人がいることを知り、孤独感から解放される。または、他者の立場を思いやった

り、アドバイスしたりできるようになる。

②意思表示：相談してもよいのだ、自分の思いを表現してもよいのだということを実感する。または、相談や思いの表現ができるようになる。

③エンパワメント：自分の可能性に目を向けられるようになる。または、自信を持てるようになる。

④知識や行動の習得：知らなかったことを知る。できなかったことができるようになる。または、あいまいだった知識や行動を確かなものにする。

①～④についてある程度取り組んでいる個人または集団が参加するワークショップの場合には、これらの維持・発展（上記①～④に記載の「または」以降の文言）が目的となる。

### b. アイスブレイクと主題

#### 1) アイスブレイクの活用

全体としての一体感（仲間づくり・共有）と、学習効果との兼ね合いを見て、アイスブレイクの時間と主題に使う時間を設定する必要がある。

総合支援法の学習会のように、どのようなサービスを自分が使っているか、何をしている時が楽しいか、といった内容は比較的話しやすいため、仲間づくりのためのアイスブレイクを、参加者全員ではなくグループごとで行うことも可能である。

一方で、虐待体験があるかという話題の際には、知らない人には話したくない気持ちがあくことも十分想定できるため、お互いに知り合いになる・親しみを持つようになることに時間を割くことが必要であろう。ただし、これは「共有」（体験を話して共感する）をどの範囲で行うのかに左右される。体験を話すのはグループの中だけで、全体にはグループの代表者（又は支援者）が概要やキーワードのみを伝えるという方法を取る場合には、グループ内での交流を密にするようなアイスブレイクが有効となる。

アイスブレイクの方法については、市販本も出ているので（参考文献2）、いくつかの方法を用意しておき、場に応じて使い分けられるようにすることが望ましい。

## 2) 主題達成のためのツール

主題の達成のために必要なツールの準備は、とても重要である。

例えば、総合支援法におけるサービスについて、文言や写真では理解が難しい場合には、見学を含めた体験や、映像で補完することが必要となり、虐待防止研修において性的虐待に関するロールプレイを行う場合には、人形（パペット）を使った劇形式にした方が表現しやすい。

さらに言えば、それぞれの研修会の途中または終了後に、個別相談をする場を

設けることができると、予防や過去の体験の整理が必要な状態にある人への対応が可能となり、ニーズに応じた支援を適切に導入することにつながるであろう。

以前に実施した（前掲の）知的障害者向けの虐待防止研修においては、休憩時間に「実は昔…こんなことが」という話を小さな声で耳打ちしてくれる人が複数名いた。しかし、その話を支援者に伝えるかを尋ねたところ「不要」という内容の返事であったこと、ファシリテーターが1名で全体進行の役割を担っていた為に、十分な時間を取って個別の対応をすることができなかったという反省がある。

総合支援法の学習も、虐待防止法の学習も共に、ニーズの「呼び覚まし」効果があることを念頭に置いて、人員配置および対応を考えておくことが求められる。

### c. 参加人数・机や椅子の配置

#### 1) 参加上限の設定

参加できる人数は、部屋の広さ、各グループに配置できるファシリテーターの数、全体進行を行うファシリテーターの力量に左右される。

グループで話し合いをする際に、隣のグループの話し声が大きすぎて邪魔になることがないように間隔の確保、（他己紹介を用いる際には）参加者の半数が同時に話をしてもらうさくになり過ぎない部屋の広さ、映像やパワーポイントを用いる

際の見やすさも、考慮しなければならない。

ファシリテーターが経験を積めば、だんだんと大きな人数でのワークショップにも対応できるようになるが、「大人数」が苦手な参加者もいるであろう。

これらを勘案すると、全体を見渡しやすく、グループ内での話がしやすい規模として、1グループ4~6人、全体で20~25人(5グループくらい)までを想定しておくとうまいと考えられる。

部屋が狭い場合には、2グループでの開催や、6名程度での全体開催もOKである。後述するが、知的障害のある当事者をファシリテーターとして養成したい場合には、最初から当事者が扱える規模の人数で実施した方が実施方法を体得しやすいという利点がある。

ワークショップにとって、参加者が少ないということはメリットの一つである。それは、個々の話にじっくりと耳を傾けることができ、それぞれの理解力に応じた速度を勘案しながらプログラムを進めることが可能になるからである。参加人数が多ければ高い効果が得られるというわけではないので、「目的」に見合った「参加人数」の設定が必要である。

## 2) 机や椅子の配置

グループでの話し合いを妨げないような配置が求められる。

机を用意する場合には、大声を出さなくても互いの話が聞こえるような配置を心がける。6名の場合には、長机1つまたは2つで十分であるし、机を使わずに椅子だけでグループをつくるという方法もある。

書き込む作業をする場合には机があった方がやりやすいので、画板を用いるか・机にするかを事前に検討しておくとうまいであろう。

## d. 開催回数と教材

総合支援法の学習の場合には特に、1回で全てを理解できるようになるのは難しい。また、障害程度が重くなるにつれて、体験して理解する重要性が増すことを考えると、何回かに分けて丁寧に理解の促進を図ることも必要になる。

具体的なイメージをつかむためには、映像を見て、感想を話し合い、登場人物が使っているサービスの名前だけを学習するという内容の回を設けることにも意味がある(参考文献3)。

今回の事業で開発したものはパンフレットであったが、今後は、各地で実施する際の対象者像に合わせて、パンフレットの理解を補完する教材作りにも取り組むことも必要となる。

虐待防止法については、「イヤと言う」「相談する」のステップを繰り返し学習し、抵抗感(言うてはいけない、自分が悪い

からだと思う)をなくしていくことが重要である。

同時に、自分は一人ではない、力になってくれる人はいる、自分には対処する力があるのだ、ということを繰り返し実感し、自己肯定感を高めることや自信を持つことにつなげていくことも大切である。

そのためには、単発で終了させるのではなく、同じ参加者で数回実施するほうが、より効果が高くなると考えられる。一方で、毎回同じ人で行うためには、単発で行うよりも難しさがある。

実際の開催は、各地の事情に応じて、やりやすい方法からまず取り組んでいくと良いであろう。

#### e. フォローアップ

知識や行動を定着させるためには、その後の状況をフォローしていく必要がある。

開催回数が複数の場合には、そのうちの1回をフォローアップ(この研修を受けてみてどうだったか、何か新しいことを始めたか、どこかに相談に行ったか等を話し合う)にあてることもできる。単発の場合には、支援者や家族等と連携して、再研修の必要があるかどうかを把握する、ハガキやメールで状況を聞くという方法を取ることもできる。

何度も同じ内容の研修に出るのでは、

参加者も飽きてしまうため、少しずつ目先を変えながら(目的の重点を入れ替えながら)必要なことを伝えていくという運営方法が求められる。

### 3. 当事者主体

知的障害のある人たちは、自己肯定感が低いと言われることがある。それは、「できない」という事実を周囲から突き付けられた体験の多さとも関係していると考えられる。

その前提に立つと、ワークショップのスタイルも、どこかに正解があって、それを教えてもらうというものではなく、試行錯誤しながらも自分の人生を模索し、それを肯定できるようなものにする必要がある。

そのためには、試行錯誤を体験した当事者がファシリテーターを務めることが重要なカギとなる。当然のことながら、グループワークが得意な人と苦手な人がいるため、まずは得意な人にワークショップを体験してもらうと共に、一部分を担ってもらうという形態を積み重ね、最終的に当事者だけで行えるようにプログラムや開催回数を工夫すると良いであろう。

また、長々と解説を聞いてから参加者が話すという方法よりも、解説の途中であっても随時意見を言えるような進行方

法のほうが、当事者の「参加度」および「参加できた感」が向上する。

そのためには、○×カードを用いて意見を伝える場をたくさん用意する、出た意見（○が何人、×が何人ということも含めて）をフィードバックし、共有していくというやり方も大切である。○×カードでの意思表示は、重度の知的障害がある場合にも有効であるため、活用する意義は大きい。

(参考文献)

- 1 吉川かおり監修 (2009) 『スウェーデンにおける自立支援 1 重度知的障害のある人と知的援助機器』大揚社。巻末資料を抜粋・整理・補足した。
- 2 青木将幸 (2013) 『リラックスと集中を一瞬でつくるアイスブレイク 50』ほんの森出版
- 3 DVD 教材として、全日本手をつなぐ育成会 (2010) 『わたしの暮らし』があり、その中で紹介されている、最重度（重症心身障害）・重度・中度・軽度の知的障害や、強度行動障害のある人たちの暮らしぶりが参考になる。解説書つき。

## 第五章 今後に向けての提言

### 第一節 本事業のまとめと今後の課題

ここまでの各章において、本事業の調査及び実践を述べた。各章の到達点と本事業の今後の課題について論ずる。

#### 1. 各章の到達点

第一章では、本事業の背景と概要を記した。第一章で示された「わかりやすい」情報の必要性、及びそれらの知見の不足という課題に応えるべく、以下の章で研究及び実践を展開した。

第二章では、「わかりやすい情報提供」について先進的な取り組みを長らく行ってきた北欧諸国の中からスウェーデンの取り組みに着目し、第一節にてその現状を確認した。LL化の事業が官庁のものとして遂行される実態が報告された。スウェーデンの先陣事例は、今後の日本における知的障害者の情報保障を検討する上で重要なモデルになることが示唆された。

また、第二節では、国内の「わかりやすい」情報提供に関してどのような取り組みがあるのか、事例を紹介することができた。LLセミナーの定期的な実施の様子や、近畿視覚障害者情報サービス研究

協議会（通称：近畿視情協）のLLブック特別研究グループの活動とその成果、及び知的障害児・者に関連する領域での公益財団法人伊藤忠記念財団「電子図書普及事業」の活動内容に触れ、国内の「わかりやすい」情報提供の実践事例を整理することができた。

さらに第三節では、既に国内で国が＜わかりやすい＞版として公開している7つの冊子体・ウェブ版について、平易化のためのテキストの工夫を、計量的実証により明らかにすることができた。読みやすさ・見やすさに関するテキストの工夫に加えて、「手に取ってもらうための工夫」が随所になされていることが考察された。この知見は検討委員会の中でもパンフレット作成の過程で委員の全員が留意することとなった。

第三章では、第二章第三節や、これまでの先行研究等から示された知的障害者向けの「わかりやすさ」の指標に基づいて、法・制度をわかりやすい形にリライトする際の配慮点について精査し、解説した。第一節では「リーダビリティ」（文章の読みやすさ）の観点から、第二節では「レジビリティ」（視覚的な見やすさ）の観点から、これまでの先行事例や既存

の経験知等からの知見を集結した。また第三節では、本検討委員会が「わかりやすい」版のパンフレットを作成する際の留意点を具体的な形で明らかにすることができた。なお、第二章第三節及び第三章による「わかりやすさ」の要素に関する成果は、巻末資料に「わかりやすい情報提供のガイドライン」としてまとめることができた。

第四章では、実際に本事業にて検討委員会の中で作成した「わかりやすい」版のパンフレット 2 種を用いてワークショップを実施し、「わかりやすい」版のパンフレットが実際にわかりやすいかどうか、また「わかりやすい」版を用いて情報を伝達する際に配慮すべき点や工夫すべき点、及び情報伝達の際の支援者の役割と課題を、実践知より明らかにした。第一節では「総合支援法」のワークショップの実践を記した。このワークショップでは、当事者が意思表示をする際にカードを用いること、またグループワークを用いることで、当事者の主体性を担保した。第二節では「虐待防止法」のワークショップの実践について記した。このワークショップでは、セルフ・アドボカシー・プログラムを基盤として、司会進行やロールプレイにも当事者が主体的な役割を担った。双方のワークショップにおいて、企画内容とわかりやすい版が相補的に機

能し理解が深化されることが確認された。また第三節では、わかりやすい版のパンフレットを用いたワークショップの課題と今後の展開、ワークショップ企画時の留意点について、知的障害増・実施方法・当事者主体の観点から整理することができた。

なお、第四章の成果は、「ワークショップを実践する際の留意事項」としてまとめることができた（他成果物と合わせてウェブサイトで公開、p89 参照）。

以上が本事業の到達点である。本事業では、国内での例の少ない、知的障害者の法や制度の「わかりやすい」情報提供に焦点を当て、学術的にも社会的にも先駆的な調査と実践を積み重ね、知見を集約することができたといえよう。

## 2. 本事業の今後の課題

本事業の今後の課題について、3 点を述べておきたい。

一点目は、先行研究の調査の幅の拡大である。先行研究の調査が中心である第二章では、先進事例を中心に扱ったが、今後は他の多言語国家の言語政策等の具体的な調査も必要である。また、漢字圏であるアジア諸国の言語政策及び情報保障の状況の実態調査も必要である。

二点目は、わかりやすさに関する具体的知見のさらなる収集である。今回ガイ



ドラインにまとめた「わかりやすさ」の要素には、これまでの「わかりやすい」文書作成からの経験知も多く、計量的な実証が不十分な点も散見される。今後は、検討委員の研究者らを中心に本課題に継続的に取り組む予定である。

三点目は、「わかりやすい」版を用いた説明やワークショップの効果的なあり方についてのさらなる追究である。意思決定支援や、本人活動・当事者活動支援の知見を加えた企画の立案など、当事者の「理解」の観点からさらなる実践を積み重ね、より効果的である方法を模索することが課題である。

本事業は「わかりやすい」情報提供のあり方が「情報保障」のひとつとして確立されるための基礎的研究であり、先駆的な障害者福祉推進事業であった。今後は本研究の知見を活用し、合理的配慮としての知的障害者の情報保障の社会的普及が求められる。それはすなわち、「わかりやすい」情報提供自体が合理的配慮であるという認識や、知的障害者が情報保障の対象であるという認識を社会的に広げていくことと同義である。

## 第二節 合理的配慮としての情報保障の普及に向けて

### 1. 合理的配慮の基礎となる情報保障

先に述べたように、知的障害のある人にとって、社会参加するにあたって本人が情報を適切に取得し、理解し、意思決定し、発信することが不可欠であるため、生活の各分野に共通して必要な配慮としては第一に情報保障が求められる。

### 2. 情報の提供

情報保障の入口は、知的障害のある本人が理解できる、わかりやすい情報の提供である。

この「理解しやすい」配慮は、知的障害の一般的な障害特性に対応するものとして、配慮の内容によっては、合理的配慮というよりは環境の整備に類型化されるかもしれない。しかし、本人にとって必要な配慮である以上、分類は大きな意味を持つものではなく、その内容こそが問われなければならない。

この点、差別解消法の基本方針や、改正雇用促進法の合理的配慮指針に示されている「わかりやすい表現」については、共通してまとめられたものがないため、世の中に浸透していない。他方で、個別に対応するといっても基本的な情報保障の知識がなければ対応が難しい。そこで、

情報保障のガイドラインが必要になる。

ガイドラインができて、実際に文書をわかりやすい表現に修正していく作業は相当の手間がかかる。ピクトグラムの検索も容易ではない。イラストを使用するにも著作権上の制限があり、予算もかかる。このようなことから、ガイドラインを実践していく場面が自ずと限定される可能性がある。そこでガイドラインができた後には、文書をこのガイドラインに沿った形に修正し、提案してくれるツールやソフトができることが望ましいといえるだろう。

### 3. 情報保障のプロセス

本節の冒頭で述べたとおり、情報保障は情報提供の保障に止まるものではなく、そのプロセス全体が保障されることが求められている。

個別の合理的配慮を実現するには、このプロセスを保障する視点が不可欠であり、そのためには知的障害のある当事者との「対話」が求められる。

すなわち、情報提供の目的が本人の社会参加にある以上、提供する側の独りよがりの情報提供では不十分であり、どのような情報が必要か、どの点が分かりづらいかなどの意見を本人から取り入れ、情報の量や提供の仕方を修正し、本人と対話しながら社会参加に向けた支援をし

ていくといった情報取得・利用のプロセス全体での支援が情報保障といえよう。

例えば、行政文書をガイドラインに沿って作成し提供した場合でも、その記載内容では理解が難しい人がいることは当然予想できる。このことを予め想定した上で、文書の末尾に「内容について分かりにくいところがありましたら、遠慮なくご意見ください」と記載して意見を募ることや、定期的にアンケートを実施して地域に住む障害のある人の情報に関する配慮の内容をつかむことなどの取組が考えられる。当然、個別に分かりにくい旨の意見を確認できた場合、その人に対しては、別途違う形式での文書を作成して渡したり、適宜絵や図を使い、本人の理解の程度を確認しながら口頭で丁寧に説明するという対応が望まれる。

### 4. 当事者の参画

文書等の作成に当たり、知的障害の特性をできるだけ反映し、かつ地域に住む知的障害のある人の特性を踏まえるという意味では、その作成過程に当事者が参画することが不可欠である。このことにより、提供側の独りよがりの文書作成という点を避ける意味に止まらず、文書を受け取る側の積極的に受け止めようという意識につながり、当該意思疎通が政策の浸透につながる。

残念ながら、差別解消法の対応指針や対応要領の作成に当たり、障害当事者が多く参加しているとはいいがたい。今後の対応指針や対応要領の見直しにおいて、当事者の参画が期待されるが、各地域で政策を策定・周知したり、行政文書を作成・配布する場面において、必ず地域の当事者の意見を取り入れる仕組み作りが求められる。

## 5. 法制度上の障害

知的障害のある人に対する情報保障においては、法制度上の障害が立ちはだかる。

例えば、成年被後見人の選挙権・被選挙権については、以前は公職選挙法11条1項1号により制限されていた。これについては、東京地裁での違憲判決や全国的な署名活動等の動きにより、2013年5月27日、公職選挙法11条1項1号を削除する法改正が実現し、約13万6000人の被後見人の選挙権が回復している。そして、実際に成年被後見人が投票場で投票ができるかは、現場の配慮次第といわれているところであるが、実際には、法制度の壁により情報保障には限界がある。具体的には、投票台に候補者のポスター（の縮小版）が貼ってあるか、台の上に顔写真が並んでいるとわかりやすいという声を聞くことがあるが、

現在の公職選挙法ではこれは禁止されている。また、投票用紙に自書できない人については、代理投票制度のもとで、候補者名を指さしで特定し、職員に代筆してもらい投票することが可能であるが、そもそも自書が原則ではなく、候補者名の下に〇等をつけるなどの記名式投票にすることがわかりやすいともいわれるが、これも現在の法制度の下では実施できない。

このような法制度上の障害は、選挙権が回復した後も残される障害に基づく差別的取扱いともいえ、障害のある人の情報保障の観点からは柔軟な法改正が望まれるところである。

## 6. 情報保障を通じた差別禁止法制の周知を

情報保障に限らず、合理的配慮全般の課題としては、法律の周知が図られていないという点が重要である。障害のある人に対する差別が許されず、本人の社会参加のための合理的配慮が社会に期待されていることは、この法律が行政機関等のみならず、民間事業者も対象に含まれている以上、当然一般市民にも広く周知されなければならない。

ここで、行政文書を通じた情報保障を考えた場合、知的障害のある人が読むことのできる文書や、知的障害のある

人が参加を表明している或いは参加が予想される講演会等のスライドや文書のみについて、ガイドラインを利用したわかりやすい表現で作成した場合を考えると、そもそも配布の対象が限定されるため、配慮の意味や必要性が浸透しない。結局は他の法制度と同様に、障害のある人が参加しやすい場面でしか周知がなされないため、障害のない人への理解が進まない。しかし、合理的配慮の提供は、そもそも障害のある人がいろいろな分野や場面に社会参加できることを目的としているのであるから、わかりやすい情報提供の対象の拡大は、差別解消法等の関係でも求められるものであり、さらに、その対象を拡大することが当事者の社会参加を促す原動力になるものである。

したがって、行政機関等は、本報告書のガイドラインを積極的に活用し、障害福祉分野に限定しない生活領域の各分野において、行政文書等の作成・配布・周知にあたり情報保障を心掛け、他分野の理解促進を通じて、一般市民の啓発を進めることが期待される。

### 第三節 政策的な反映と今後の展望

#### 1. わかりやすい情報と政策展開

障害者施策におけるコミュニケーション支援は見落とされてきた重要な課題といえる。障害者総合支援法の改正における意思決定支援、や障害者差別解消法における合理的配慮の中核的な課題はコミュニケーション支援であると言っても過言ではない。

#### 2. 障害者総合支援法

住む場所（入所施設、グループホーム）、日中活動（生活介護、就労系支援）、移動（ガイドヘルプ、行動援護）などが拡充されてきたのに対し、手話通訳や点字などは家族やボランティアが主に担ってきたといってもいい。障害者自立支援法では「手話通訳等」を行う者の派遣または養成を市町村が行うこととされていた。

障害者総合支援法になってから「意思疎通支援」というサービス類型が改めて設けられ、コミュニケーション支援の重要性が認知されるようになった。手話通訳や要約筆記に限らず、盲ろう者への触手話や指点字、視覚障害者への代読や代筆も市町村事業ではあるが少しずつ拡充されてきた。視覚・聴覚障害の人だけでなく、重度の身体障害者に対するコミュ

ニケーションボードによる意思伝達とともに、知的障害や発達障害のある人とのコミュニケーションも意思疎通支援の中に位置づけられた。

知的障害や発達障害の人とのコミュニケーションに関しては、絵記号や写真などを使って視覚的にわかりやすいツールを使うとわかりやすいとされ、自閉症の人向けのTEACCHプログラムなどで取り組まれてきた。最近では学習障害の一つで文字の読み書きなどある特定のことがらについて障害があるディスレクシアが注目されるようになり、そうした障害特性を補うパソコンソフトの開発も取り組まれている。しかし、手話や指点字の通訳者のような汎用性・普遍性のあるコミュニケーション手段が確立されているわけではなく、公的な制度として個別給付の対象にはなじまないものとみなされてきた。

また、軽度の知的障害者に対しては簡単な読み書きや話すことができるため、漢字にひらがなのルビを振るという程度の配慮はされることがあるものの、それ以外のコミュニケーション支援については特に顧みられることもなかったといえる。彼らは教育の現場でも普通学級にすることが多く、社会に出てからも一般社会の中で働いたり、消費活動や社会的な活動をしたりすることが多い。つまり、

福祉サービスを受けながらも一般社会との接点をもっとも多い部類の障害者である。当然、そうした生活の中でさまざまな情報を得て、自ら判断し選択することが迫られるわけだが、その際に知的障害という特性がどれだけ配慮されているのだろうか。

むしろ、簡単な読み書きや話すことができる分だけ、障害特性に対する配慮について考慮されることが少なく、本人の努力義務に帰責された揚げ句に不利な状況に追いやられる場面が多いのではないか。

重度の知的障害があって読み書きや話すことができない人の場合、日常生活から福祉サービスの選択、住居・仕事・医療など人生における重要な選択についてさえも、ほとんど本人意思を確かめられることもなく、家族や成年後見人の代行決定によって行われているのが実情である。はじめから本人が自らの意思を決定したり表出したりすることができないと決めつけられ、どうしたら少しでも本人の意思をくみ取ることができるのかという努力がなされてこなかったのである。

もちろん、重度障害者の気持ちの寄り添った支援に努めている家族や事業者は存在するが、多くの場合は経験則から導き出した非言語的なコミュニケーション方法が用いられ、個別的な関係性の中で

は実現できても、一般化することが難しいと考えられてきたのである。

### 3. 意思決定について

障害者総合支援法の3年後見直しの議論の中で意思疎通支援や意思決定支援の重要性が強調されたのは、国連障害者権利条約の「法の前における平等」(12条)の原則に照らせば当然のことである。真の意味で本人中心主義を追求していくとき、コミュニケーション支援はその核心を担うべき課題であることは間違いない。

総合支援法改正の中では、厚生労働省研究班が作成した意思決定支援ガイドラインをサービス等利用計画を作成する相談支援専門員やサービス管理責任者らに対して実施していくことが盛り込まれた。このガイドラインはイギリスのMCA(意思能力支援法: Mental Capacity Act)をモデルにして作成されているが、MCAの5原則は以下のように規定されている。

- ①意思決定能力がないという確固たる証拠がない限り、意思決定能力があると推定されなければならない
- ②自ら意思決定できるよう可能な限りの支援を受け、それでもできなかった場合のみ、意思決定ができないと判断される
- ③客観的には不合理に見える賢明でない意思決定を行っただけでは、本人には意

思決定能力がないとは判断されない

④意思決定能力がない本人に代わって意思決定するためには「ベストインタレスト」(最善の利益)に適うようにしなければならない

⑤ベストインタレスト原則による意思決定においては本人の権利や行動の自由を制限する程度がより少なく済む選択肢が他にないか考慮されなければならない

障害のある人の「意思」をどのようにくみ取り、表出することができるのか。どうやって正しいかどうかを確かめることができるのか。意思決定ができない場合の「ベストインタレスト」は誰がどうやって求めていくのか……。これらの原則を実行する際のすべての段階で重要な役割を担うのがコミュニケーションであることは明白だ。

そして、私たちは発生言語(話し言葉)や文字によってコミュニケーションをするが、ただ言葉や文字だけでコミュニケーションが成立しているわけではない。その土台を形成するのは「情報」や「体験」の共有であり、「感情」の交流とその中から築かれる「信頼」関係であろう。おなじ言葉でもそれが使われる文脈や双方の関係性や場面によってまったく違う意味を帯びることはよくある。

手話をコミュニケーション手段とする聴覚障害者の関係者による調査では、聴

覚障害者は手話通訳者の指を見ているのは3割程度に過ぎず、残りの7割は通訳者の表情の変化に注意が注がれている、という結果がある。

知的障害者とのコミュニケーションにおいても発生言語や文字だけでなく、正確で深い意味を伝え、ものごとの本質を理解し合うためには、感情や信頼というものが根底になければならないことを示唆しているのではないか。

MCAの5原則の中の「自ら意思決定できるよう可能な限りの支援を受け、それでもできなかった場合のみ、意思決定ができないと判断される」という2番目の原則は私たちの重い課題を突きつけている。「可能な限りの支援」の中には個々の知的障害者との間で情報や体験を共有し、深く豊かな感情の交流の中から築き上げた信頼というものが求められるのである。ただ単に漢字にひらがなでルビを振れば良いというようなレベルのものではない。

#### 4. 合理的配慮について

2015年4月から障害者差別解消法が施行される。この法律における差別は2通りの定義がある。①差別的取り扱い、②合理的配慮の不提供である。差別的取り扱いとは、障害を理由に障害のない人と区別して不利な扱いをすることである。

合理的配慮とは、障害があるからこそ一般人とは違う配慮が必要なものであって、それがなければ実質的な平等を得られない場合に、合理的な範囲における配慮をしないことだ。

合理的配慮は障害者によって異なる個別性の高いものであるが、一般的には車いすの人にとっての合理的配慮は段差をなくしたり、エレベーターを設置したりすることであろう。目や耳の不自由な人にとっては点字や手話通訳・要約筆記などの情報保障であろう。

では、知的障害や発達障害のある人にとっての合理的配慮とはなんだろうか。「わかりにくい情報提供」こそが社会から彼らを締め出している差別に他ならず、「わかりやすい情報」、障害特性を踏まえた「わかりやすいコミュニケーション」こそが必要な合理的配慮であろう。

たとえば、選挙に行くことを楽しみにしている知的障害者は大勢いる。公的福祉サービスや公的な障害基礎年金で生活の主たる部分を支えられている障害者にとって選挙はとても重要である。難解な民主主義のシステムや政治の仕組みがわからなくても、本来的に障害者は政治に強い関心を持っている層であることは間違いない。ところが、今の選挙は知的障害のある人にどれだけやさしいものになっているだろうか。知的障害の特性ゆえ

に漢字の読み書きができない人がいる。投票所までは行けても自分で候補者の名前を書くことが難しいという人である。あるいは、候補者の中で知的障害者に理解できるような平易な表現で公約を訴えることができている人はどのくらいいるだろうか。

成年後見の研究者によれば、ドイツでは選挙になると候補者が知的障害者の暮らしている場にやってきて競い合うようにわかりやすい言葉で公約を説明するのが恒例行事のようになってきているという。候補者にとっては、経験を積むことによって知的障害者へのわかりやすい説明ができるようになるのであろうが、わざわざ候補者が障害者の暮らしている場所までやってきて顔を見ながら公約を訴えるという場面を積むことによって、障害者と候補者の双方に感情の交流や信頼が作られていくのもあろう。

## 5. 障害者雇用促進法

障害者差別解消法では、差別的取扱いは公的機関も民間も法的義務だが、合理的配慮については民間は努力義務にとどまっている。ところが、障害者雇用促進法の改正によって、雇用の場においては民間企業も合理的配慮が法的義務とされた。

2013 年度から障害者の法定雇用率が

1.8%から 2.0%に引き上げられ、企業各社は障害のある従業員の確保に迫られている。知的障害や精神障害のある人が大企業の特例子会社に数多く雇用されるようになり、新規の採用数だけみると精神障害者が身体障害者を上回るような状況になっている。ところが、知的障害者や精神障害者は定着率があまりよくないことが指摘される。知的や精神の障害特性が企業就労とのマッチングにおいて何か支障となっている要因があるのか、企業が求める「労働能力」に満たないものがあるのか。いずれにせよ、障害者の側に理由や責任が求められることが多いのではないか。

しかし、「合理的配慮」というフィルターを通すと、むしろ企業側に知的や精神の障害特性に対する合理的配慮が足りないために、定着できない現状をもたらしているのだとも考えられる。

現在、企業の障害者雇用の現場ではそうした障害者に対してどのような合理的配慮が必要なのかが模索されており、優れた実践も一部で見られるようになったが、国連障害者権利条約が批准される前に厚生労働省が研究会を設置して雇用現場における合理的配慮について検討したことがある。そこで挙げられた具体的な合理的配慮として次のようなものが例示された。



- ①作業手順をわかりやすいように大きな字やイラストや写真を使って説明し壁に張る。
- ②障害特性をよく理解したジョブコーチを付けたり、会社の指導担当職員が知的障害や発達障害について研修受ける。
- ③コミュニケーション特性に合った指導方法、発達障害を知らない従業員との間で起こりがちな人間関係の軋轢の調整。
- ④感覚過敏のある発達障害の人。情報が過剰にインプットして混乱して疲弊しないため、パーテーションで仕切り情報を制限したり、静かな環境の職場に努めたりする。
- ⑤自閉症の人がパニックを起こしたりした時にクールダウンできる部屋やスペースを確保する。

これらを見ても、知的障害や発達障害の人にわかりやすい情報提供やコミュニケーション支援（①②③）、障害特性に応じた環境調整（④⑤）がいかに重要であるかがわかるだろう。

企業就労をしている知的障害や発達障害の人の多くは、何らかの配慮があれば「読み」「書き」「話す」などのコミュニケーションが成立する人たちであり、わかりやすい情報はこうした人々に対してこそ有効な合理的配慮であることは間違いない。

## 6. 多様性と共生社会

障害者とは何らかの意味において、働きにくさや社会への参加しにくさを凝縮して体現している人たちであり、そこに注目して行われる配慮や工夫は障害者の周辺にいる一般の人々にも恩恵が及ぶことがよくある。

例えば、シルバーシートはお年寄りのための優先席だったが、電車やバスの中で座席が必要なのはお年寄りだけではない。今は妊娠中の女性や小さな子どもを連れた人にまで対象が広がっている。それと同じように、知的障害や発達障害の人にわかりやすい情報提供は、子どもやお年寄りのみならず外国からやって来る観光客や外国人労働者にも恩恵をもたらすはずである。

現にスウェーデンの首都であるストックホルム市では障害者へのアクセシビリティの高い店や建物を顕彰する事業を毎年実施している。「障害者が使いやすいような配慮が行われている店は外国からやってくるスウェーデン語のわからない観光客にもあたたかいおもてなしができることにつながる」と同市のオンブズマンから聞いた。観光は経済効果の高さから各国で取り組まれてきた重要な産業振興の一つである。わかりやすい情報は経済や産業においても重要な武器になり得るのである。

日本でも近年は外国人観光客の増加が著しく、日本に定住する外国人も増えている。「多様性」「共生社会」はこれからますます重視されるようになるだろう。そこで壁になるのが、難解な情報やコミュニケーションである。看護師や介護士の資格試験で難しい漢字や専門用語が多用されていたことがEPAでインドネシアやフィリピンからやってきた人々の合格率の低さをもたらしたことは記憶に新しい。

「わかりにくさ」の原因を探っていくと、情報を発信する側がよく理解できないまま書いたりしゃべったりしていること、どうせ相手が理解できないだろうと見下していること、情報を受ける相手のことをよく知らず、知ろうともしていないことなどが考えられる。あるいは、本当は何か知られたくないことがあったり、無意識に相手を排除したい気持ちがあったりするのかもしれない。そうしたことが専門性や難解さの鎧をまとい、わかりにくさを形成しているのではないだろうか。

逆のことを考えると、情報を発信する側がものごとの本質を熟知したうえで、受け手のこともよく知り、誠実さや謙虚さをもって相互理解と信頼を育んでいくのが「わかりやすさ」につながるということがわかるだろう。

わかりやすい情報やコミュニケーションは「多様性」の実現に向けた社会政策全般に大きな意味を持っているのである。

## 資料

本報告書に添付されていない以下の資料については、社会福祉法人大阪手をつなぐ育成会のホームページにて公開しているので、適宜参照されたい。

- わかりやすい情報提供に関するガイドライン（平成 27 年度障害者総合福祉推進事業版）
- 「わかりやすい」版パンフレットを用いたワークショップを実施する際の留意点  
（ワークショップ進行用資料を含む）
- ワークショップ実施時のスライド資料（障害者総合支援法・障害者虐待防止法）

大阪手をつなぐ育成会  
[www.osaka-ikuseikai.or.jp](http://www.osaka-ikuseikai.or.jp)





あなたは、  
 どのような生活を送りたいですか？  
 あなたの  
 「こんな生活をしたい」  
 「こんな手伝いをしてほしい」  
 という気持ちを  
 応援する法律があります。  
 それを障害者総合支援法といいます。

わかりやすい版

知ろう・使おう・楽しもう

障害者総合支援法のサービスを利用したい人へ

(法律の正式な名前は「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」といいます)

# 自分で決めた 暮らしや夢を 実現するために

働きたい、遊びに行きたい、一人で暮らしてみたい…。  
あなたのそうした希望を応援し、  
生活をお手伝いするために、  
障害者総合支援法はあります。  
障害者総合支援法は  
どんなふうに使われているのか、  
見てみましょう。

## アート作品づくり

福島・郡山

森陽香さん



森さんは、生活介護の事業所で

アート作品をつくっています。

手に障害がある森さんは、

足を使って絵を描いたり、作品をつくったりします。

絵の具や道具の準備は、職員が手伝います。

絵が好きだった森さんは、

アート作品づくりができる

生活介護の事業所を選び、

通っています。

森さん以外の利用者も、

体操やダンスをしたり、

テレビを見たり、

さまざまな活動をしています。



森さんが

利用中のサービス

生活介護

さまざまな活動や

作業をする施設です。

昼間に通います。

お菓子をつくったり、

アート作品をつくったり、

簡単な作業をしたりします。

どんなことをするかは

施設によってちがいます。

# 会社で働く

とうきょう みなとく  
東京・港区

たなか しんたろう  
田中真太郎さん



たなか  
田中さんが  
利用したサービス

## 就労移行支援

会社等で働きたい人に  
仕事の仕方を教えたり、  
仕事の練習を  
させてくれる施設です。  
平日の昼間に通います。

田中さんは、病院などで使う機械をつくっている会社で働いています。  
書類を印刷したり、手紙を封筒に入れたりするのが、  
田中さんの仕事です。  
会社に入る前、田中さんは就労移行支援事業所で1年半、  
仕事の練習をしました。  
仕事が丁寧な田中さんは、会社の中で頼りにされています。

# グループホームで暮らす

おおさか みのお  
大阪・箕面

かめだ あやか  
亀田紋加さん



かめだ  
亀田さんが  
利用中のサービス

## グループホーム

一つの建物で2~10人の  
障害のある人が暮らします。  
食事やお風呂、着替えなどを  
職員が手伝ってくれます。

亀田さんは、他の5人の障害のある人と一緒に、  
グループホームで暮らしています。  
夕方、グループホームに帰ってきて、  
お風呂に入ってからごはんを食べます。  
お風呂はヘルパーが手伝います。  
ごはんは、グループホームの職員が作ります。  
亀田さんは、外出に着ていく服を選ぶのが好きです。

# あなたの

## つか 使いたいサービスは、ある？

しょうがいしゃそうごうしえんほう  
障害者総合支援法には あなたの生活を支える たくさんのサービスがあります。  
どんなサービスがあるのか、あなたが使いたいサービスはあるか、見てみましょう。



### ぜいかつかいご ちいきかつどうしえん 生活介護・地域活動支援センター

しょうがい ひと ひるま かよ え かつ  
障害のある人が 昼間に通って絵を描いたり、  
きくぶん つく  
作品を作ったり、スポーツをしたり、  
さぎょう  
作業をしたりします。



### しょうろういこうしえん しょうろうけいぞくしえん 就労移行支援・就労継続支援

はたら しょうがい ひと かよ  
働きたい障害のある人が 通います。  
しごと れんしゅう  
仕事の練習が できます。



### グループホーム

2～10人 しょうがい ひと  
の障害のある人が  
ふつう いっけんや  
普通の一軒家などで いっしょに暮らします。  
しょくじ ふろ せいかつ  
食事やお風呂など 生活にかかわることを  
てつだ  
手伝ってもらえます。



### しせつにゅうしょしえん 施設入所支援

たくさんの障害のある人が、  
しせつ なか  
施設の中で いっしょに暮らします。  
しょうがい おも ひと たいしょう  
おもに 障害の重い人が対象です。  
せいかつ ひつよう  
生活に必要なことを 手伝ってもらえます。





相談する



やすむ

### 短期入所(ショートステイ)

グループホームや施設に短期間泊まって、生活に必要なことを手伝ってもらいます。病気や用事などで家族が世話できないときに使えます。



### 相談支援

生活していて困ったことなどの相談にのってくれます。福祉サービスを使うときの手伝いもしてくれます。



くらす

### 居宅介護(ホームヘルプ)

障害のある人が、親などといっしょに暮らしたり一人暮らしをしたりするときに生活の手伝いをしてくれます。



でかける

### 移動支援(ガイドヘルプ)

障害のある人が出かけるときに、付き添ってくれます。買い物や乗り物に乗るための手伝いなどをしてくれます。

このほかに、行動援護、重度訪問介護、同行援護などのサービスもあります。

# しょうがいしゃ そうごうしえんほう 障害者総合支援法のサービスって どうやったら使えるの？

やくしょしょくいん そうだんしえんせんもんいん  
役所の職員や相談支援専門員といっしょに、  
どんなサービスを使うか決めましょう。

## 1 もうこ 申し込む



だれ  
誰かといっしょに  
行っても  
かまいません。

やくしょしょうがいしゃそうごうしえんほう  
役所に障害者総合支援法の  
サービスを使いたいと  
申し込みます。

## 2 きぼうこま 希望や困っていることを伝える



ねが  
お願いすれば  
相談支援専門員が  
あなたの家などに  
来てくれます。

そうだんしえんせんもんいん  
相談支援専門員が、  
あなたがどんな生活をしたいのか、  
困っていることは何かを  
聞いてくれます。  
あなたの希望を実現するために  
どんなサービスを使ったらよいか  
いっしょに考え、  
手続きを手伝ってくれます。



### 3 サービスを使う

サービスを使ってみて、  
希望とちがうことや  
困ったことがあれば、  
サービス管理責任者や  
相談支援専門員に  
相談できます。



あなたが  
希望したサービスの  
利用がはじまります。  
相談支援専門員が  
ときどき様子を見に来て、  
サービスが  
きちんと行われているか  
確認します。

### 4 サービスを変える

サービスを  
変えるときも、  
相談支援専門員が  
手伝ってくれます。



使いはじめたサービスを、  
途中で変えることもできます。  
そのときは、相談支援専門員に  
相談します。



い どころ に行けば 相談 できますか？



よく 分からない 人は、まず、  
住んでいる 市や町 などの 役所 に行ってみましょう。  
サービス を 利用 するための 手続き を 教えて くれたり、  
相談 支援 専門員 を 紹介 してくれます。



りょういく てちょう 療育手帳 をもってないとだめですか？



りょういく てちょう あい てちょう 療育手帳 や 愛の手帳、みどりの手帳 などがなくても、  
サービス は 使えます。  
まずは、相談 支援 専門員 に 相談 してみてください。



つか かね サービス を使うと お金 がかかる のですか？



ほとんどの人は、無料で サービス を使えます。  
ただし、たくさんお給料を もらっている人は、  
お金 がかかる ことも あります。



し せつ ぐ 施設 で暮らしていても  
相談 できますか？



にゅうしょ し せつ ひと 入所施設 にいる人も、  
相談 支援 専門員 に 相談 できます。  
施設の職員に、  
「相談 支援 専門員 に相談 したい」と 伝えましょう。



しょうがい しゃ そうごう し えん ほう 障害者総合支援法は、

しょうがい ひと きぼう ぐ 障害のある人の希望する暮らしを 実現 するために あります。

あきらめたり、がまんしたりせずに、まずは 相談 してみてください。

わからないことは ここに 聞いてください

かぞく しせつ しょくいん  
 家族や施設の職員、  
 かいしゃ ひと  
 会社の人など、  
 あなたのことを  
 まも  
 守ってくれるはずの人が、  
 ひどいことを してきたら、  
 それは ぎゃくたい  
 虐待かもしれません。

ぎゃく たい  
 虐待されていませんか？  
 み  
 見たことありませんか？



「いやだな」「やめてほしいな」と  
 おも  
 思うことをされたら  
 「やめて」と い  
 言っているのです。

あなたのことを  
 ぎゃくたい まも  
 虐待から 守るための  
 き ほうりつ  
 決まり(法律)も あります。  
 その法律を、  
 しょうがいしゃ ぎゃくたい ぼうしほう  
 障害者虐待防止法と います。



ぼん  
 わかりやすい版

ぎゃく たい  
 虐待されたら  
 “やめて”と言おう

しょうがいしゃ ぎゃくたい ぼうしほう まも  
 障害者虐待防止法は あなたを守ります

ほうりつ せいしき なまえ しょうがいしゃぎゃくたい ぼうし しょうがいしゃ ようごしゃ たい しえんとう かん ほうりつ  
 (法律の正式な名前は「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」といいます)

# これは、<sup>ぎやくたい</sup>虐待です。



どなられる、  
悪口や  
ひどいことを  
言われる

**心理的虐待**

【このほかにも】

他の人の前でばかにされる  
仲間はずれにされる  
「おやつ抜き」などの罰がある  
など



自分のお金を  
とられる、  
渡してもらえない

**経済的虐待**

【このほかにも】

給料から知らないお金が引かれている  
自分の携帯電話を他人が使っている  
自分の通帳を見せてもらえない  
など



おしりや  
むねを  
さわられる

**性的虐待**

【このほかにも】

体をさわられる  
裸の写真やアダルトビデオなどを見せられる  
無理やりキスやセックスをさせられる  
など



裸の写真を  
とられる

**性的虐待**

とても熱いものを  
食べさせられる、  
飲まされる



身体的虐待

たたかれる、  
なぐられる、  
けられる



身体的虐待

部屋から  
出してもらえない



身体的虐待

【このほかにも】  
手や足をしばられる  
苦しい姿勢をさせられる  
タバコの火などを押しつけられる  
など

お風呂に  
入らせて  
もらえない



ネグレクト

ごはんを  
食べさせて  
もらえない



ネグレクト

【このほかにも】  
手伝ってほしいのに無視される  
トイレに行かせてもらえない  
病気なのに病院に連れていってもらえない  
など

「ネグレクト」とは、ほったらかしにされる という意味です。

# 虐待をされたら、どうする？

## 1. 「いやだ」「やめて」と言う

虐待をされたら、  
まずは「いやだ」「やめて」と  
言ってください。  
がまんなくていいのです。



あなた以外の人が  
虐待されていたら、  
すぐに  
役所か身近な人に  
言いましょう。

## 2. 役所に連絡する

役所には誰かといっしょに行ったり、  
代わりに連絡してもらってもかまいません。  
どうしたらいいかわからないときは、  
身近な人に相談しましょう。

ここに連絡してください

あなたが連絡したことは秘密にされます。

電話やメール、  
ファクス、手紙で  
連絡することも  
できます。



## 3. 連絡した後はどうなる？

誰がどのような虐待をしたのか、  
役所の職員が確認します。  
虐待した人や  
虐待が起きた施設・会社などは  
注意されます。



虐待をした人が  
警察に  
逮捕されることも  
あります。



# わかりやすい情報提供 に関する ガイドライン

知的障害のある人は、活字情報を理解することが難しいといわれます。  
多くの知的障害のある人が活字情報の理解に困難さを抱えていることは事実ですが、  
一方で情報を提供する側に「どうすればわかりやすくなるのか」といった意識が薄く、  
そのノウハウの蓄積もなされていないため、知的障害のある人にも理解できるかたちで  
情報提供がなされる機会が極端に少ないことも背景にあげられます。  
特に法律や制度などに関する文章は内容が抽象的なことに加えて表現も硬く、  
理解へのハードルが最も高い部類の一つであると考えられます。

単に漢字にルビをふり、文字を大きくするだけでは知的障害のある人にわかりやすい情報とはいえません。  
その法律や制度に関する情報の中で、本当に伝えたい、知ってほしい部分はどこか、  
それを効果的に伝えるうえで阻害要因になっているものはないか、突き詰めていく作業が欠かせません。

そうした工夫のうえにつくられた情報提供のかたちは、  
知的障害のある人だけでなく外国人や高齢者、子どもなど、  
日本語の活字情報からともすると遠ざけられる人たちにとってもわかりやすいものになるはずです。  
そして、生活に関わる法制度の情報について高いニーズをもっているのも、こうした人々です。

知的障害のある人をはじめとする情報理解に困難さをもつ人々に、必要とする情報が届き、  
それぞれが社会に参加できるよう、本ガイドラインにそって情報提供のあり方を見直してみてください。

# 文章の 書き方

## ここでのポイント

- 簡単に具体的に書く
- 複雑な表現を避ける
- シンプルな構文にする
- なじみのない外来語は避ける

### 簡単かつ 具体的に

知的障害のある人は一般に、  
抽象的な概念や言い回しが苦手です。  
読み手の知識を前提とした省略なども理解を妨げます。

文章を書くにあたっては、なるべく簡単な単語・言い回しで、  
必要な情報を絞り込んで伝えることが重要です。

#### ● 難しいことばは使わない。

- ✕ 資料の貸出延長はできません。ご事情のあるときは担当までご連絡ください。  
↓
- 借りた本やビデオ、DVD、カセット、CDは、返却日までに返しましょう。  
返すのが遅れるときは、図書館にれんらくしてください。

#### ● 常とう語（ある場面にいつもきまって使われることば）を除いて、 漢字が4つ以上連なることばや抽象的な概念のことばは避ける。

#### ● 常とう語を除いて小学校2～3年生までの漢字を使い、漢字にはルビをふる。

#### ● 具体的な情報を入れる。

- ✕ 「障害者虐待」とは、①養護者による障害者虐待、②障害者福祉施設従事者等による障害者虐待、③使用者による障害者虐待をいう。  
↓
- 家族や施設の職員、  
会社の人など、  
あなたのことを守ってくれるはずの人が、  
ひどいことをしてきたら、  
それは虐待かもしれません。

● 必要度合いの低い情報はできるだけ削除する。

図書館カードと、パスワードと、暗号カードが あります。  
パスワードと 暗号カードが ほしい人は、図書館の人に 言いましょう。  
図書館のホームページの障害者サービスページを使うと、  
1回で、カード番号やパスワードの入力ができます。

複雑な方法なので、必要な人は  
カウンターに問い合わせてもらっ  
て、削除する。

予約をした 本などが そろったときに、メールで れんらくして もらえます。  
れんらくしてほしい人は、図書館に メールアドレスを 伝えてください。

✕ 市町村障害者虐待防止センターへの通報・届出に基づき、市町村の障害者福祉担当部局が訪問調査を行い、障害者虐待の事実確認を行います。虐待により障害者の生命や身体に重大な危険が生じているおそれがある場合は、立入調査を行います。

↓  
○ 誰が どのような 虐待をしたのか、  
役所の職員が 確認します。  
虐待した人や  
虐待が起きた施設・会社などは  
注意されます。

下線部は当事者にとって重要  
度合いが比較的低い情報のた  
め、削除または言い換え、簡  
略化を検討する。

## 複雑な 表現は 避ける

微妙なニュアンスを再現しようと婉曲的な表現をしたり、  
断定を避けたりすることで、  
伝えたい情報がぼやけてしまうことがあります。

比喩や二重否定などもってまわったような表現は避け、  
直接的な表現にすることが重要です。

● 比喩や暗喩、擬人法は使わない。

白黒つける。黄色い歓声。空気が読めない。鬼のような先生。(比喩や暗喩)  
風がささやく。山が動く。目が笑う。壁が立ちほだかる。(擬人法)

● 二重否定は使わない。

✕ 本の返却が遅れた場合、図書館に連絡をしないということはないようにしてください。

↓  
○ 本の返却が遅れた場合、図書館に 連絡してください。

● 指示語を多用せず、あえて二度書く。

○ 図書カードを 作りましょう。図書カードを 作ると、いつでも 借りることが できます。  
返却口には 図書館の人が います。借りた本は 返却口に 返しましょう。

● 名称などの表記は統一する。

障害のある人とは、障害や社会的障壁(社会のかべ)によって、暮らしにくく、生きにくい状態が続いている人をいいます。

社会的障壁（社会のかべ）とは、障害のある人を暮らしにくく、生きにくくする社会にあるものの全部で、つぎのようなものです。

※名称などが長いために略称に言い換える場合は、以下のように断り書きを入れる。

この法律は、障害者就労支援施設や 自宅で働く障害者を支援する団体（「障害者就労施設など」といいます）が、仕事の注文をたくさん受けられるように 応援するものです。



法制度のさまざまな役割や手続きの流れなど、複雑な要素を余すことなく盛り込もうとすると一文が長くなります。複数の情報を保持しながら文章を読み進めるのは、知的障害のある人等には難しいことです。接続詞を用いた複文や情報の羅列などは避け、時に箇条書きなどを用いながらシンプルな構文にする必要があります。

● 一文はひとつの内容にする。内容が二つある場合は文章を分ける。

● 一文は 30 字以内を目安にする。

✕ 入居している障害のある方に対して、主に夜間において、共同生活住居で、入浴、排せつ、食事の介護、調理、洗濯、掃除等の家事、生活等に関する相談・助言、就労先や関係機関との連絡のほか、必要な日常生活上の世話をを行います。



○ 2～10人の障害のある人が普通の一軒家などで一緒に暮らします。食事やお風呂など生活にかかわることを手伝ってもらえます。

✕ 図書館の中でおしゃべりする人がいますが、他の人に迷惑なので、静かにしましょう。



○ 図書館の中でおしゃべりする人がいます。おしゃべりは、他の人に迷惑です。静かにしましょう。

● 話は、時系列に沿って展開させる。

● 手順のある内容は、番号をつけて箇条書きで記述する。

障害者総合支援法のサービスって どうやったら使えるの？

- ① 申し込む
- ② 希望や困っていることを伝える
- ③ サービスを使う
- ④ サービスを変える

※イラストなど視覚的な要素と併用するとより効果が上がる。

● **主語は省かない。**

✕ 図書館に行くと、  
親切に対応してくれます。



○ あなたが 図書館行くと、図書館の人が 親切に 対応してくれます。

✕ 返却日を2週間延ばすことができます。



○ 本を借りた人は、返却日を 2週間 延ばすことが できます。

## 表記上の その他の 注意事項

その他、以下のような点に注意して表記してください。

● **常とう語は無理に言い換えずに、そのまま用いる。**

✕ 駐車場は、体に障害があることを証明するための小さな手帳を 見せると  
お金は いりません。



○ 駐車場は、身体障害者手帳を 見せると お金は いりません。

● **なじみのうすい外来語等は避ける。**

✕ コンプライアンス、ダイバーシティ、アセスメント  
※一般に浸透している外来語、カタカナ表記などは用いる

○ テレビ、イメージ、スマホなど

● **漢数字は用いない。時刻は 24 時間表記ではなく、午前・午後などで表記する。**

✕ 本日十六時より開始します。



○ 今日の夕方4時から はじめます。

# 視覚的 な見せ方

## ここでのポイント

- 文字は大きめにする
- 写真やイラスト、絵記号などを使う
- 行やページは意味のまとまりを意識して区切る

## 文字 まわりの 配慮

読み手が第一印象で拒否的にならないよう、文字は大きめで、かつ行間や周辺の空白などとバランスを取る必要があります。

不適切なルビは読みやすさを損なう原因になるため、漢字との間隔等に注意してください。

- 文字は、12ポイント以上のサイズを目安とする。
- ルビは漢字の上部に半分程度のポイントで記述する。該当する漢字の後にカッコ書きで表記しない。

✕ 図書館（としょかん）に メールアドレス（めーるあどれす）を 伝（つた）えてください。

※ディスレクシア（読字障害）などの障害をもつ人や漢字の読める人にとって、ルビはかえって邪魔な存在です。読み手にあわせて、ルビの要否や振り方（総ルビか難読字のみか）を検討してください。

- 意味のある単位で分かち書きにする。情報のまとまりを意識して改行する。

✕ 予約をした本などがそろったときに、メールでれんらくしてもらえます。

↓  
○ 予約をした本などがそろったときに、メールでれんらくしてもらえます。

✕ 障害のある人が出かけるときに、付き添ってくれます。買い物や乗り物に乗るための手伝いなどをしてくれます。

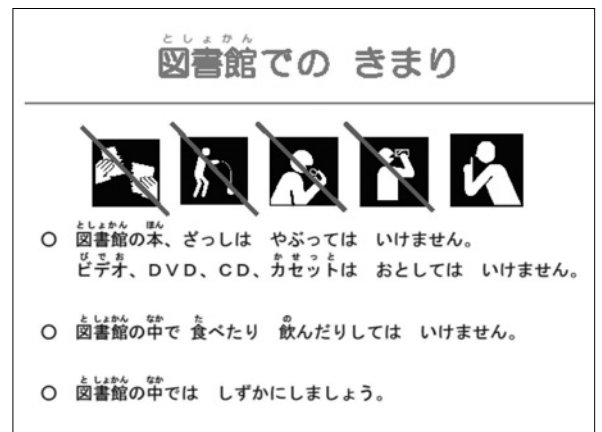
↓  
○ 障害のある人が出かけるときに、付き添ってくれます。  
買い物や乗り物に乗るための手伝いなどをしてくれます。

# レイアウト の 工夫

文字だけで情報を伝えるには限界があります。  
伝えたい情報を示すイラストや写真、絵記号などを  
効果的に組み合わせて、  
視覚的な情報伝達を行う必要があります。

ただし、内容に直接関わりのないイメージ写真・イラストは、  
かえって読み手を混乱させるおそれがあります。

- 内容を表す写真やイラストを使う。
- 内容を表す絵記号（ピクトグラム）を使う。

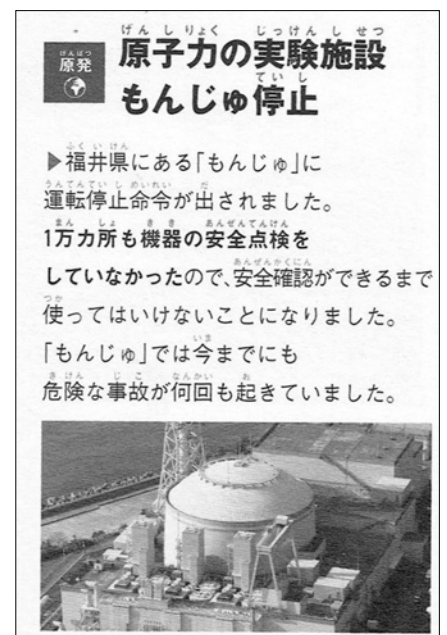


図書館利用案内「ようこそ図書館へ」に使用した絵記号と意味の例  
(J I S 参考例のコミュニケーション支援用絵記号等を使用)

- 冊子はできるだけ、1 ページないし見開きで一つの事柄が完結するように書く。

- もっとも伝えたいことやキーワードは、  
色分けや太字、囲みなどで強調し、  
その部分のみ拾い読みしても  
大まかな内容がわかるようにする。

右の記事では、見出し（原子力の……停止）と強調部  
（1万カ所……なかった）を読むだけで、“原子力関係  
施設が安全点検を怠ったために停止させられた”とい  
う要点を把握できる。



(全日本手をつなぐ育成会「ステージ」2013年夏号より)

# 伝える ための 配慮

## ここでのポイント

- 口頭説明も想定した作成と用法の周知をはかる
- 動画やマルチメディア DAISY などの併用を考慮する
- 対象者の特性を考慮する

### 伝達手段 と用法 を考慮

自治体等の発行するパンフレットや案内などは、  
役所や関係機関の窓口・担当者などが  
口頭で補足説明することも想定して作成することも必要です。

その際、そうした用法について  
関係者への周知を徹底することが望まれます。

- 口頭で補足説明することも想定して作成する。
- 口頭説明など、より理解を促し確認できる方法を工夫し周知する。

### 対象の 特性を 考慮

障害によっては動画や音声、  
マルチメディア DAISY※などでの情報伝達が有効な場合もあり、  
併用することが望ましい場合があります。

また、コミュニケーションボードやカード、写真などを使い、  
本人に身近な例をあげ説明すると理解が深まる場合もあります。

※テキストを音声とそれに連動するハイライトなどで提示する  
メディア形式の国際標準規格

- 動画や音声、マルチメディア DAISY、コミュニケーションボードや写真などの併用も検討する。
- 読解能力、聞く能力には個人差があるため、読み手の特性を考慮し媒体を作成する。
- 対象者の年齢を尊重し、年齢に相応しいことばを使う（成人向けの媒体の場合、子ども向けの表現は避ける）。