

当事者の想い・ 語りを聴くための 情報提供のあり方

又村 あおい

(一社) 全国手をつなぐ育成会連合会常務理事兼事務局長

(公社) 日本発達障害連盟JLニユース編集長

内閣府障害者差別解消法アドバイザー

「あすくプロ」専属コンサルタント

今日お話すること

1. 想い・語りをお聴きするお相手、情報提供したいお相手はどなたですか
2. 障害者差別解消法の「合理的配慮」が役に立つかもしれません
3. 知的／発達障害分野における情報提供のポイント
4. 想い・語りと意思決定支援

想い・語りをお聴き
するお相手、情報
提供したいお相手は
どなたですか

非常に極端な例ですが

1. 視覚障害のある人（全盲の人）へ墨字の文書で情報提供したとして、届けられるでしょうか
2. 聴覚障害のある人（全ろうの人）へ背後から口話で話しかけたとして、対話になるでしょうか
3. 知的障害（発達障害・精神障害）のある人へ難しい言葉を使って早口で語りかけたとして、コミュニケーションを取れるでしょうか

非常に極端な例ですが

4. 重度肢体不自由で全身性障害のある人へ時間を急かした会話を求めたとして、成立するでしょうか
5. それ以外にも、障害のある子どもや外国語を母語とする障害者もおられますし、同じ視覚障害や聴覚障害でも、中途障害の場合にはどうしたら良いのでしょうか（ちなみに、比較的大きな文字を白黒反転させることで、視覚障害の人を中心として見えやすくなる効果があります）

障害者差別解消法
の「合理的配慮」
が役に立つかも
しれません

差別解消法の合理的配慮とは

1. 合理的配慮とは、障害ゆえのバリア（これを「社会的障壁」と呼びます）を取り除くための手助けのことです
2. 基本的には、障害のある人から配慮の申し出があった場合に対応します
3. また、負担が重い場合や業務範囲を逸脱するような場合は、対応しない（できない）こともあります
4. 民間事業者については、義務ではなく努力義務です（従業員に対する配慮は義務となります）

差別解消法の合理的配慮とは

5. 障害のある人からの申し出については、日本語言語だけでなく、手話や筆談、家族や援助者による補助（代弁）も含まれます
6. 申し出を受けてから対応するため、基本的には、「その場でできること」が中心です
7. ただし、従業員に対する配慮や、関係性が長期にわたる顧客（児童生徒、福祉サービス事業所利用者）などへの配慮については、一見さんとは異なる対応が求められます

差別解消法の合理的配慮とは

8. 負担が過重である場合、合理的配慮を提供する必要はありません（たとえば、車いす利用者を持ち上げる際に職員が1人しかいない場合や業務範囲外の配慮を求められた場合には、「負担が過重」と判断できます）
9. 負担が過重と判断した場合は、理由の説明が必要です
10. ただし「できる・できない」だけで判断せず、相互理解によって対応可能な合理的配慮を模索する「建設的対話」の考え方が重要となります

「合理的配慮」を難しく考える必要なし！

合理的配慮を提供するまでの基本的なステップは

- 1.相手と話し合いを行い、
- 2.相手の希望に応じて、
- 3.対応可能な、納得の得られる配慮を行うこと

すなわち

基本的な考え方は、一般的な顧客対応や他の行政サービスと何ら変わりません

合理的配慮を分解してみると

	車いす利用者	知的・発達障害者
STEP 1 困っている背景 (バリア) を特 定する段階	段差を越えることができず に困っている (外形的に特 定しやすい)	状態を総合的に考えるとでき るはずのことが、ある分野だ けできずに困っている (状態 像の総合的なアセスメントが ないと、外形的には特定しに くい)
建設的対話による相互理解		
STEP 2 バリアの状況に 応じた配慮を提 供する段階	職員による乗降の介助や渡 し板の提供などによる段差 の解消	支援環境や関わり方などの配 慮による障壁 (引っかかり) の解消

建設的対話ってどういうこと？

1. 「建設的対話」とは、できる・できないの二元論で考えるのではなく、できる範囲で対応可能な代替案を提示することです
2. たとえば、視覚障害のある人から「文字の資料を点字にして欲しい」と言われた場合、その場で点訳対応できる人は少数ですが、文字を読み上げて録音することなら、多くの人がある場で対応できます
3. この「読み上げ」を相手方に提示するのが、建設的対話となります

建設的対話ってどういうこと？

4. 提示を受けた視覚障害のある人は、その内容が自分の希望することを代替しうるものかどうかを判断して、諾否を伝達します
5. 希望すること（障害者側）と実施できそうなこと（事業者や行政側）を、対話によって探っていくプロセスといえます
6. 特に窓口や接客では、日常的に行われています

多くの人が、実は自然にやっています

以上のことからわかることは

- 1.情報を提供しようとしている相手方が、情報の取得やコミュニケーションに困っているのかどうかを確認（アセスメント）する
- 2.困っている状況があれば、どのような合理的配慮の提供が有効か、本人や家族、援助者へ確認する
- 3.合理的配慮の提供は「できる・できない」の二元論とせず、必ず建設的対話を心がける

(参考) 情報提供やコミュニケーション支援方法はいろいろあります

1. 主に視覚障害を対象としたものとして「点字」「点字ディスプレイ」のほか、「拡大文字」「音声読み上げソフト」「スクリーンリーダー」など
2. 主に聴覚障害を対象としたものとして「手話」「要約筆記」のほか、「筆談」「口唇読話」「キュードスピーチ（あかさたな・・・をサイン化した口話を補助するもの）」など

(参考) 情報提供やコミュニケーション支援方法はいろいろあります

- 3.主に盲ろう重複障害を対象としたものとして「触手話」「指点字」のほか、「弱視手話」「指文字」など
- 4.主に音声機能障害・失語症を対象としたものとして「人工咽頭」や「食道発声」のほか、「選択式質問」「視覚情報の提供」「十分な時間の確保」など
- 5.主に肢体不自由（全身性障害）を対象としたものとして「文字盤」「意思伝達装置（パソコン）」など

(参考) 情報提供やコミュニケーション支援方法はいろいろあります

- 6.主に知的・発達・精神障害を対象としたものとして
「コミュニケーションボード」「タブレット端末」
のほか、「写真やイラストなど視覚情報の提供」
「簡潔短文の徹底」「十分な時間の確保」など
- 7.主に重度重複障害を対象としたものとして「表情の
変化」「家族と一緒にの確認」など

知的／発達障害 分野における情報 提供のポイント

LLブック

1. LLブックの「LL」とは、スウェーデン語でやさしくてわかりやすいという意味の「Lättläst（レットラスト）」の略
2. 本の内容が理解しやすくなるよう、平易で簡潔な表現、写真やイラスト、ピクトグラムなどを活用
3. 一方で、絵本や児童書などとは異なり、あくまで取り扱う内容は年齢に応じたもの

LLブック

- 4.現時点では、LLブックまたはLLブック相当図書まで含めても60タイトル程度の広がり (採算性の難しさから、絶版となっている冊子も多数)
- 5.他方で、障害者差別解消法における合理的配慮や環境整備の一環として公設図書館の利用案内などに採用される事例も
- 6.知的／発達障害だけでなく、外国籍市民への情報提供としても重要な位置付け

たとえばわかりやすい表現

1. (一社) スローコミュニケーションという法人が、
「わかりやすい文章・わかちあう文化」というコ
ンセプトの下、時事ニュースやコラムなどをわか
りやすい文章で展開
2. 簡潔でわかりやすい文章、関連する写真やイラスト
の活用、文節の間を空ける「わかち書き」など
により、知的／発達障害者にも読みやすい記事を
提供

たとえばわかりやすい表現

3. 文書・書類・資料などをわかりやすくする取組みのほか、知的障害のある人向けの情報提供に関する相談、知的障害のある人を理解するための啓発事業、知的障害のある人向けのワークショップなども展開
4. さらに、わかりやすい文章とするための「言い換え検索」機能も提供（たとえば「難解で冗長」と入力すると「難しくむだに長い」と言い換えを提案）

想い・語りと

意思決定支援

意思決定支援って何だ？

- 1.意味としては、障害のある人の「意思」を「決定」するための「支援」
- 2.知的・発達障害のある人や認知症の人にはとりわけ大切な支援といえる
- 3.ただし、「意思決定支援」の具体的な実践については知見の蓄積が必要な段階

障害者基本法、障害者総合支援法などによって法定化されており、支援者の責務とされている

改正障害者基本法において 規定された意思決定支援

【第23条】 (相談等)

国及び地方公共団体は、障害者の意思決定の支援に配慮しつつ、障害者・・に対する相談業務、成年後見制度その他の障害者の権利利益の保護等のための施策又は制度が、適切に行われ又は広く利用されるようにしなければならない。

障害者総合支援法における規定

障害者総合支援法 第42条第1項

(指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者の責務)

指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設等の設置者は、障害者等が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮するとともに・・・(以下略)

障害者総合支援法における規定

障害者総合支援法 第51条の22第1項
(指定一般相談支援事業者及び指定特定相談支援事業者の責務)

指定一般相談支援事業者及び指定特定相談支援事業者は、障害者等が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、障害者等の意思決定の支援に配慮するとともに・ ・ (以下略)

意思決定支援って何だ？

一般的に「意思を決定する」ことを考えてみると・・・

1. 決定を下支えする十分な体験や経験（決定した経験）
があり
2. 決定に必要な情報の入手・理解（統合）・保持・比較・活用がなされ
3. 決定した意思が表出、実行できる という流れ

つまり、意思決定には「情報提供」が必須

ところが勘違いしやすい

1. 前スライドで整理した流れを、知的・発達障害のない人は、日々の生活で自然に繰り返している
2. しかし、これを知的・発達障害のある人に引き付けて考えると、流れの1つ1つに支援を要する（可能性が高い）ことがわかる
3. 今まで周囲の人々は「意思決定に支援が必要 = 自分では決められない」と捉えていなかっただろうか？
→ 本当は決めるためのお手伝いが足りない

あわせて気を付けたい

1. 「自分のことは自分で決める」という本人の意思決定の支援に必要なのは、本人が理解できる形での情報と見通しの提供
2. ただし、提供する情報や見通しには、支援者の価値観と成育歴が混入する点には十分留意（無意識のフィルターをかけるため）
3. また、少なくとも「フロー情報（鮮度が重要な情報）」と「ストック情報（精度が重要な情報）」の分別はしないと混乱

その「思い」「語り」は、本当に必要十分な情報提供があつてのものでしょうか？

一方で、障害の有無に関係なく「思い」
「語り」が変化することは当たり前のこと

もしかすると、「思い」「語り」をお聴きするのと同じくらい大切なことは、当たり前前に変化する「思い」「語り」にとことんお付き合いすることかもしれません

参考としたサイトなど

(一社) スローコミュニケーション <https://slow-communication.jp/>

ハートフルブック <https://heartfulbook.jp/>

千葉県・障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン

<https://www.pref.chiba.lg.jp/shoufuku/shougai-kurashi/jouhouhoshou/guideline/index.html>

読みやすい図書のためのIFLA指針（ガイドライン）改訂版

<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120-ja.pdf>

(一社) 全国手をつなぐ育成会連合会（「あたらしいほうりつの本」などの刊行物）

<http://zen-iku.jp/booklist>

ご参考まで・・・

全国手をつなぐ育成会連合会

2020年4月から、一般社団法人として生まれ変わりました。

<http://zen-iku.jp/>

または、「全国手をつなぐ育成会連合会」で検索していただくとたいがいトップで表示されます。