福祉事業所の契約書類等における知的障害者向けの言語的配慮

ー計量分析および語の言い換え事例を中心とした考察ー

羽山 慎亮(名古屋芸術大学)　打浪 文子(淑徳大学短期大学部)

1. はじめに

2016 年 4 月に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(「障害者差別解消法」)が施行されたことにより，知的障害者への合理的配慮として「わかりやすい」形での情報提供やコミュニケーション支援が必要不可欠なものと認識されつつある．しかしながら，文字を音声に変えるといったモダリティの変換とは異なり，情報内容をわかりやすくした結果は必ずしもはっきりと現われるものではなく，知的障害者本人が自分自身に関する重要な決定等において，十分にわかりやすい情報を提供されているかどうかは明確ではない．

そこで本発表では，知的障害者に宛てられた文書を福祉事業所等から収集し，その文章を分析することで，知的障害者向けの言語的配慮の現状と工夫の特徴を明らかにする．それにより，知的障害者への合理的配慮として，知的障害者の自己決定および意思決定支援に関わる文書等をわかりやすくする知見や工夫を提起することを最終的な目的とする．

2. 先行研究

福祉事業所等の文書を調査・分析したものとしては，北九州市手をつなぐ育成会(2011)がある．北九州市手をつなぐ育成会(2011)では，法人内の各施設・事業所で配布・掲示された印刷物について，表記や構成，ビジュアル面での工夫など様々な点から検証している．これに利用者への聞き取り調査を加え，わかりやすい情報提供のための「ガイドライン案」を提示している．この研究は実証的になされており実践にも役立つものではあるが，「ガイドライン案」は知的障害者向けの文書全般に対応できるようになっている分，抽象性の高い部分もある．文章については，「漢字にはルビを振る」「簡単な言葉を使う」「文章は短く，シンプルに」「複雑な数字は避ける」の 4 点のみが示されており，具体的にどのような語を避け，どのように言い換えるとよいのかという点は明らかにされていない．

また，同じく知的障害者向けの文章を書くためのガイドラインである「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」でも，「難しいことばは使わない」「なじみのない外来語はさける」などのポイントが明記されている．しかしながら，これについても抽象性が高く，人によって判断が分かれる場合もある．

これらの点をふまえ，本発表では福祉事業所等が知的障害者向けに書いた文書を収集・分析し，どのような言語的配慮がみられるのかを考察していく．さらに，わかりやすさに配慮していると思われる文書では具体的にどのような語を使っているのかを整理し，言い換えパターンを提示する．

3. 研究方法

3.1　文書収集および調査対象

全国手をつなぐ育成会連合会に協力を要請し，知的障害者本人が読む可能性のある文書について，2018 年 1 月～3 月の間にデータ送付または郵送を依頼した[1]. その結果, 72 団体・事業所から計 416 件の文書を回収した．

[1] 文書収集にあたってはプライバシーに十分に配慮し，個人情報等が記されている部分は伏せた状態での提供を依頼した．なお，本調査を含む一連の研究は，第二発表者の所属先の研究倫理審査委員会に諮り，承認を受けている．

このうち，本発表では，知的障害者が事業所等と契約するときに交わされるものとして，重要事項説明書(計67件)および利用契約書(計68件[2])について調査する．また，わかりやすく説明するための「補助資料」を付けているものが重要事項説明書・利用契約書でそれぞれ1件ずつあったため，別に調査を行なう．これらの契約書類は各施設で共通する内容を多く含み，それぞれの文書の特徴を見出しやすい．また，契約書類は正確性や厳密さが求められるものであり，わかりやすくしづらい文書の一つである．利用契約書については，北九州市手をつなぐ育成会(2011)による調査で「聞き取りをした利用者全員が署名・捺印しているにもかかわらず，(14人中――発表者注)3人は「見たことがない」，11人が「内容がわかりにくい」と答えている」ことが示されている．よって，厳密さを維持しながらわかりやすく書く工夫を明らかにできれば，契約の際の合理的配慮に貢献することができるだろう．

3.2 調査方法

調査するにあたり，文書をルビ付きのものとルビ無しのものに分けた．ルビ付きのものは知的障害者本人が直接読むことを想定していると考えられ，ある程度の文章上の配慮がなされている可能性がある．一方で，ルビ無しのものは本人が読むよりは，職員や保護者，支援者らが口頭等で補足して説明することを前提としていると推測でき，文章自体は既存の契約書類のフォーマットをそのまま利用している可能性が高い．そのため，この両者を対照させることで，「わかりやすさを意識して書かれたかどうか」を軸にして特徴を比べることができると考える．重要事項説明書についてはルビ付き27件，ルビ無し40件，利用契約書についてはルビ付き29件，ルビ無し39件であった．また，「補助資料」は2件ともルビ付きであった．

各文書について，以下のとおり計量調査を行なうことで文章の量的特徴を理解し，その特徴をもとに考察を加える．また，契約書類の補助資料の表現について質的調査を行なうことにより，言い換えパターンを整理する．

3.2.1 計量調査

ルビ付きとルビ無しの文書について，「語種比率」「品詞比率」「1文の長さ」を調査する．「語種比率」と「品詞比率」については，はやま(2015)により，わかりやすさを意識して書かれた文章は「漢語の比率と名詞の比率が低い」傾向にあることが示されている．

計量分析にあたり，各文書について形態素解析を行なう[3]．解析には，国立国語研究所がウェブ上で提供している形態素解析支援ツール「Web茶まめ」(http://chamame.ninjal.ac.jp/)を用い，「1短単位」[4]を「1語」とする．

解析結果をもとに，「語種比率」「品詞比率」「1文の長さ」をそれぞれ調査する．「語種比率」は助詞・助動詞，固有名詞および数詞を除いたうえでの「和語」「漢語」「外来語」「混種語」の各比率，「品詞比率」は数詞を除いた[5]うえでの「名詞」「代名詞」「動詞」「形容詞」「形状詞(形容動詞)」の各比率を求める．また，「1文の長さ」は「1文中の語数」によって測る．

3.2.2 質的調査

補助資料で使用されている表現が，正式の契約書類中の表現とどのように対応し，どのように言い換えられているかを調査する．その結果をもとに，言い換えのパターンを整理する．また，言い換えられずにそのまま使われている表現にはどのようなものがあるかにも着目する．

---

[2] 二重に印刷されて文章が読み取れないものが1件あり，それについては合計数から除外している．

[3] 述語がない文(表題，見出し，記入欄の項目など名詞のみを書いたもの，語句を並べたのみのもの，箇条書きで名詞で終わっているもの)は調査から除外した．また，保護者向けであることが明記してある部分および文芸作品からの引用が独立して記されている部分も除いた．

[4] 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．

[5] Web茶まめによる解析では桁ごとに名詞とされ，桁が多いほど名詞が多くなる点，また，文書によっては日付を空白にしているもの(「　年　月　日」など)がある点をふまえ，数詞を除外することで，数字の現われ方によって名詞の比率が変わることを避けた．

4. 調査結果

4.1 計量調査

ルビ付きの文書とルビ無しの文書それぞれについて「語種比率」「品詞比率」「1 文の長さ」を調査した結果，以下の表のとおりとなった．

表 1　重要事項説明書の語種比率

		計	和語	漢語	外来語	混種語
ルビ付き	語数	27610	9062	17318	752	478
	割合(%)	100	32.8	62.7	2.7	1.7
ルビ無し		計	和語	漢語	外来語	混種語
	語数	39976	12190	25996	1016	774
	割合(%)	100	30.5	65.0	2.5	1.9

表 2　利用契約書の語種比率

		計	和語	漢語	外来語	混種語
ルビ付き	語数	29746	10648	17808	692	598
	割合(%)	100	35.8	59.9	2.3	2.0
ルビ無し		計	和語	漢語	外来語	混種語
	語数	42066	13199	27037	891	939
	割合(%)	100	31.4	64.3	2.1	2.2

表 3　重要事項説明書の品詞比率

		計	名詞	代名詞	動詞	形容詞	形状詞	その他
ルビ付き	語数	42342	16885	219	5712	81	462	18983
	割合(%)	100	39.9	0.5	13.5	0.2	1.1	44.8
ルビ無し		計	名詞	代名詞	動詞	形容詞	形状詞	その他
	語数	61046	24803	169	8247	104	710	27013
	割合(%)	100	40.6	0.3	13.5	0.2	1.2	44.3

表 4　利用契約書の品詞比率

		計	名詞	代名詞	動詞	形容詞	形状詞	その他
ルビ付き	語数	46531	17571	476	6182	120	506	21676
	割合(%)	100	37.8	1.0	13.3	0.3	1.1	46.6
ルビ無し		計	名詞	代名詞	動詞	形容詞	形状詞	その他
	語数	64792	25054	131	8317	102	712	30476
	割合(%)	100	38.7	0.2	12.8	0.2	1.1	47.0

表 5　各文書の 1 文の長さの平均

重要事項説明書				利用契約書			
ルビ付き		ルビ無し		ルビ付き		ルビ無し	
平均	23.5	平均	23.0	平均	33.2	平均	34.2

4.2 質的調査

補助資料で使用されている表現のうち，正式の契約書類中の表現から言い換えられているものを調査した結果，以下の表 6 のとおり，言い換えのパターンとしては 9 種が確認された．複数のパターンが組み合わさっている場合もあり，例えば「事業所車輛使用時 → 車を使った時」というように，語種と構文がともに変更されているものがあった．その他，契約書類によく出現する語のうち，言い換えなしで使われている語もみられた．

なお，「語種変更」はすべて漢語から和語への言い換えであった．「主語変更」は主に事業所から利用者に主語が変わっていたが，「損害を与えた → 損害があった」のような例もみられた．

各パターン別の用例数としては，発表者らが確認できた範囲では「語種変更」「同語種言い換え」「動詞的構文への変更」が多く，それぞれ 20 例ほど，次に「主語変更」「具体化」「抽象化」が各 10 例ほど，「敬語使用」「「の」挿入」「「等」削除」が 2 例ずつであった．

表 6　言い換えパターンの種別と例

種別	例
語種変更	身体 → 体，閲覧する → 見る，遵守します → 守ります，不可能になった → 出来なくなった
同語種言い換え	駐車料金 → 駐車場代，契約を締結します → 約束をします，訪問による → 訪問をして，尊重し → 大切にし
動詞的構文への変更	生活支援 → 生活について支援をします，社会活動への参加 → 社会で生活していく
主語変更	事業者が…提供する → 利用者が…利用する，社会通念に逸脱する行為を行った場合 → 施設からひどいことをされたとき
具体化	実費相当額 → 食事代など，虐待 → 職員からいやなことをいわれてしまったり、ほかのひとからたたかれたり、らんぼうされたり、など
抽象化	正当な理由がある場合を除き → むやみに，故意又は重大な過失により → わざと
敬語使用	支払うものとします → お支払いいただくことがあります，家族 → ご家庭
「の」挿入	車椅子等充電 → 車椅子等の充電，作業支援 → 作業の支援
「等」削除	質問等 → 質問，障害者総合支援法等関係法令 → 障害者総合支援法
言い換えなし	工賃 → 工賃，就労継続B型 → 就労継続B型，入浴 → 入浴

5. 考察

計量調査の結果，「語種比率」「品詞比率」「1 文の長さ」のいずれの項目についても，全体の数値としてはルビ付きとルビ無しで顕著な差はみられなかった．実際の文書を見ると，ルビ付きのものであっても以下のように契約書類のフォーマットに則って書かれ，ルビ無しと同様の表現になっているものが多くあった．

(ルビ付き[6])本重要事項説明書は，(中略)契約上ご注意いただきたいことを説明するものです．
(ルビ無し)本重要事項説明書は，(中略)契約の運用上ご注意いただきたいことを説明するものです．

ただし，利用契約書ではルビ付きのほうが和語が 5 ポイント近く多く，反対に漢語が 5 ポイントほど少なくなっている．これについては，一部のルビ付きの文書で和語主体の文章がみられるのに加え，「利用者」を指すときに代名詞「あなた」が多く使われていることが一因となっていると考えられる．これは表 4 の品詞比率でルビ付きの「代名詞」の比率がルビ無しより高いことにも示されている．

また，質的調査の結果，各種の言い換えパターンが確認されたが，その中でも用例の多かった「語種変更」「同語種言い換え」「動詞的構文への変更」は内容に影響を与える恐れが少なく，わかりやすくするための言い換えとして広く活用できる可能性がある．「契約」を「約束」と表現する例は一部の正式の契約書類(ルビ付き)にもみられた．一方で，「工賃」など正式の契約書類と同じ表現が使われているものについては，利用者にとってなじみ深い表現であったり，利用後に頻繁に見聞きすることになったりするものであることから，言い換えをしないほうがよいと判断されたのであろう．

今後は契約書類で頻出する表現を絞り込み，言い換え例や言い換えしない語のリスト作成を試みたい．

謝辞　本研究の遂行にあたり，発表者らが所属する一般社団法人スローコミュニケーションは，平成 30～31 年度に三菱財団社会福祉事業・研究助成を受けている．記して謝する．

参考文献

「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
〈http://zen-iku.jp/wp-content/uploads/2015/04/3_150130guideline.pdf〉 (2018 年 12 月 25 日).
はやま しんすけ (2015).「わかりやすさ」をめざして書かれた新聞記事の文体的特徴 社会言語学, **15**, 43-54.
北九州市手をつなぐ育成会 (2011). 知的障害者への情報提供に必要な配慮に関する調査研究
〈http://www.kitaiku.com/lab/data/16〉 (2018 年 12 月 25 日).

[6] 引用の際，ルビは省略した．