

3章 知的障害者との関わり方

あなたはこれまで、知的障害者に関わったことがありますか？ またその関わりはどのようなものでしたか？ もしかすると、知的障害者に関わろうとした際に、対応に困った経験のある人もいるのではないのでしょうか。

知的障害者には、さまざまな障害特性があります。また、知的障害者と一言にいても、障害特性や障害の重さ軽さ、コミュニケーションの方法は人それぞれです。以下では、知的障害者とはどのような特性をもつ人たちなのか、どんなコミュニケーションをとることが多いのかをご紹介します。また、一見「困った」行動に見える、知的障害者とコミュニケーションに関する事例、トラブルになった（なりそうな）事例について、代読ボランティアが行われる図書館の場を中心に、具体的に解説していきます。

1. 知的障害とその多様性

知的障害とは、厚生労働省¹によると、「知的機能の障害が発達期（おおむね18歳まで）にあらわれ、日常生活に支障が生じているため、何らかの特別の援助を必要とする状態にあるもの」と定義されています。知的な理解を必要とする学習や情報伝達・コミュニケーションに支障を有し、援助が必要な人たちのことを知的障害者と呼んでいます。

障害程度の区分は「最重度」「重度」「中度」「軽度」と、4つ（自治体によっては2～4つ）にわかれています。

（1）知的障害者の障害特性

知的障害者の多くは年齢相応のことを理解することに困難があります。例えば、実際の年齢は20歳でも学力や物事の理解力が小学1～2年生程度である場合は、年齢相応の反応や行動ができずに、周りから誤解を受けてしまうこともあります。

知的障害は、一見するだけではわからない障害です。困難の状況を確かめ、その人の理

1 厚生労働省「知的障害児（者）基礎調査：調査の結果」<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/101-1c.html>

解力や言語力、コミュニケーション特性に応じた対応をすることが必要になります。

コミュニケーション面では、うまく言葉を理解したり使ったりすることができない人がいます。

表 3-1 知的障害の多様性

<ul style="list-style-type: none"> ・ 言葉を話せない（理解している場合もある） ・ 書くことや計算が苦手 ・ 計算や暗記は得意なのに、コミュニケーションに独特さがあつたり、こだわりがあつたりする（cf. 自閉症スペクトラム障害） ・ 自分の関心あることだけを話す ・ 行動に特徴がある ・ 物事の理解がうまくできない、時間がかかることがある ・ 特別な支援はなく、通常学級・一般企業に通っている（軽度の場合）

一人ひとりの言語理解やコミュニケーションの様子はさまざまです。まったく言葉を発しなくともこちらの言うことはほとんど理解している人もいれば、聞くことも話すことも苦手、という人もいます。また、ほとんど人の話を理解できないけれども、自分の言いたいことはある程度言えるという人もいますし、単に単語や身の回りのことについて全体的に理解がゆっくり、という人もいます。こうした特性をもつ人たちは、情報の「入力」と、それを自分の言葉にして伝える「出力」の双方に難しさがある、といえます。対応として、言葉をわかりやすくして伝えたり、ゆっくり話したり、意思を丁寧に確認したりすることが必要です。

また、知的障害者の中には、自閉症スペクトラム障害と呼ばれるコミュニケーションや社会性に関する困難を併せもつ人もいます。この特性をもつ人たちの中には、特定のもの・ひとなどへの「こだわり」が非常に強かったり、同じパターンのある行動を好むことが多かったり、繰り返し同じ話をしたりすることがあります。また、この特性をもつ人の中には、言葉のやり取りや表情から他者の感情や行動の意味を推測するのが苦手な人が多くいます。

さらに、知的障害者の中には、一時的に物事を覚えておく力（短期記憶といえます）に弱さがある人たちがいます。この特性をもつ場合、少し前に話していたことをすぐに忘れてしまったり、注意されたことを忘れて同じことを繰り返したり、ということが起きやすくなります。短期記憶が弱いと、文章を読んだり会話をしたりする中でよく使われる指示語（それ、これ、あれ）の理解が難しくなることもあります。

加えて、何か動作を行おうとしたときに、目と手が協応する動作（本の場合だと、ページの終わりまで読んでページをめくる、等）がゆっくりになりがちな人や、不器用さがある（本の場合であれば、うまくページをめくることができない、勢いがつきすぎて破いてしまう、等）人も多くいます。

ほかにも、非常に落ち着きがなかったり、特定の感覚がとても過敏だったり鈍かったり

する人もいます。これらの特性は、どうしても気になる音があってそれに反応して場にそぐわない大きな声を上げてしまったり、急な模様がえでいつもと同じ場所に同じものがないことに慌ててパニックになってしまったりするなど、行動を伴うかたちで表れることもあります。

(2) 知的障害者の言語理解とコミュニケーションの程度

重度の知的障害者は、抽象的な思考や具体性のない話が苦手です。身体的な動作と意味が連動する言葉は理解できることが多いのですが、現物がないときにものの名前を言われると戸惑ってしまうことがあります。例えば、言葉だけで「ジュース飲みますか?」と言われてもわからない人が、目の前にお茶とジュースが出てきたら飲みたいほうや好きなほう（ジュース）を選択できる、というような具合です。このような場合は、コミュニケーションの際には写真やイラストなど、目で見てイメージを助けることができるものが非常に重要になります。

また、中度の知的障害者は、いろいろな単語が見分けられたり、明日・昨日などの時間の概念などが言葉だけで理解できたりする人もいます。ただ、複雑な手順などは苦手な人が多く、何かを覚えるときには実際に何度も試してみたりする必要があります。

軽度の知的障害者は、一見する限り普通の人とあまり変わらない人が多いです。会話をしてみても、知的障害があることがほとんどわからない程度に障害が軽い人もいます。日常的な会話に加え、読み書き計算もできる人も比較的多いですが、複雑なお金の計算は苦手だったり、比喩やことわざなどの複雑さを伴う言語表現が苦手だったりします。

障害特性と障害の程度を重ね合わせて考えながら、相手が必要としていることが何かを考え、相手に合ったサポートをしていくことが必要になります。

2. 知的障害者への支援のポイント

(1) 支援の基本姿勢

知的障害者を支援する際には、あたりまえですが、知的障害者本人の意思の尊重が大切になります。知的障害者が、自分で考え、自分で決めることをしやすくなるような側面的なサポートが必要です。

知的障害者と一対一で関わるときは、とくに「伝わりやすい表現・コミュニケーション」を心がけましょう。また、意思の表出が苦手な人が多いので、相手が話しやすい状況や環境づくりを心がけてください。会話のときは十分に時間を取り、急かさず、相手のペースに合わせてコミュニケーションをしていくと、良い関係が築けます。

また、高圧的な態度ではなく、対等な立場で関わるのが大切です。相手を「いろんなことがわかっていない人」とみなして関わるのではなく、基本として「多様性をもつ“一

人”]としての態度で、相手の実際の年齢に沿った対応をしていくことが大切です。

(2) 障害特性に合わせた対応を

知的障害者一人ひとりに合った支援を行う際には、その障害特性についてある程度知っているほうが望ましいといえます。前述した障害特性についてある程度把握をしたうえで関わると、適切で、落ち着いた関係性をつくることができます。

とくにコミュニケーションにおいて、例えば、知的障害と自閉症スペクトラム障害を併せもつ人たちは、障害特性による「おうむがえし（エコラリア）」で同じ言葉やフレーズをずっと繰り返してしまうことがあり、言葉のやりとりだけでは意思が明確に確認できない場合があります。

そういう場合は、行動に注視して意思を探ったり、YES または NO で答えられるような質問に変更しながら選択してもらったりすることが有効です。このように、様子を見ながらの丁寧なコミュニケーションと、話しやすい配慮や環境づくりが必要になります。

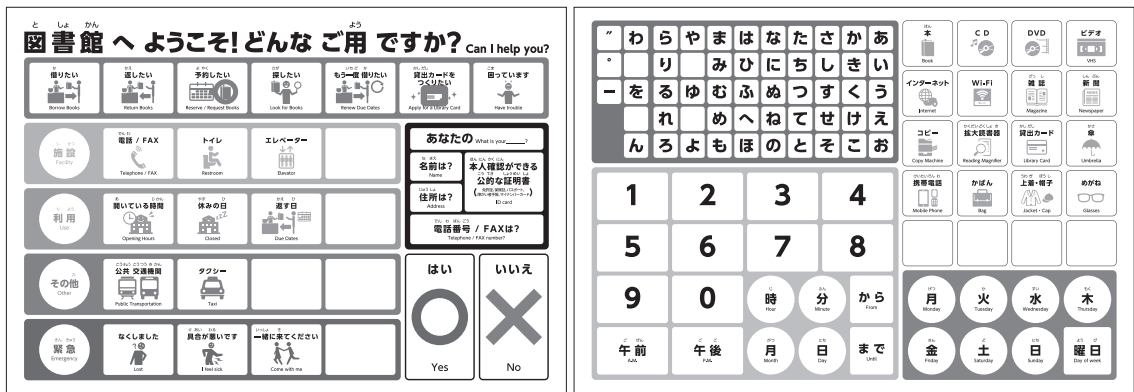
それでもうまくコミュニケーションが取れない場合は、「コミュニケーションボード」（絵文字・ピクトグラムなどのシンボルなどが描かれたもの）の指さしによるコミュニケーションや、絵カード、写真、パンフレット等の活用、筆談、ジェスチャー等、その人に合った方法を使ってみてください。このような方法を併用することで、意思のやり取りやコミュニケーションを「目に見える形」で確認することができます。耳から入ってくる情報のやり取りが苦手な人も多いので、コミュニケーションを見える形にして共有することは、意思確認とコミュニケーション促進の両方の観点から大切です。

コミュニケーションボードは、簡単なものであれば、コミュニケーションに必要な記号や単語（例えば、「○」「×」「!」「?」など）を抜き書きしたものでも使えます。コミュニケーションボードについては、すでに岐阜県の公共図書館で使用されているコミュニケーションボード等の導入事例もありますので、参考にしてみてください²。

ほかにも、障害特性によって起きていると思われる特徴ある行動があります。先にあげたように、普通にコミュニケーションをとっていたのに、急に大声をあげてしまったり、パニックになってしまったりすることなどです。これらは、場にそぐわない行動のように見えてしまい、しばしば対応に困るものになるかもしれません。しかし、これらの場合は、障害特性についての項目で先にも述べたように、一見場にそぐわないように見える行動には、たいていのケースで「原因」と「理由」があります。

例えば、要求を通そうとする意思表示がうまくできなくて大声をあげてしまったり、要求が通らないことに苛立ってパニックになってしまったりすることがあります。また、状況が理解できなくて困惑し、その場からの逃避として急に走り出してしまったりすること

2 岐阜県図書館「コミュニケーションボード」<https://www.library.pref.gifu.lg.jp/library-information/related-organizations/kotokyo/communication-board/>



コミュニケーションボード（おもて）

コミュニケーションボード（うら）

図 3-1 岐阜県 公共図書館 コミュニケーションボード（岐阜県公共図書館協議会作成）

もあります。いずれの場面も、その場面とその行動「だけ」を見るとわかりづらく、周囲から理解しづらいと思われてしまいます。こうした場面においては、原因となるものを考え、取り除いていくことが解決につながります。

3. 知的障害者への具体的な支援

ここまで述べてきた知的障害者の障害特性や支援のポイントを参照しながら、実際によくある事例とその対応について考えてみましょう。

【知的障害者への対応方法について】

Q. 周りの人に注意されるような行動をやってしまうことが多い知的障害者がいます。ご本人もダメだとわかりつつ、どうしても自分では止められないようです。この場合はどうしたらよいでしょうか。

A. 知的障害者は、場の状況に「慣れる」ためにほかの人たちよりもずっと長い時間がかかったり、その場での経験がたくさん必要だったりすることがあります。その中でも、ご本人も「よくない」とわかっていることであれば、状況に沿って口頭でのみ注意するのではなくて、その行動が表出しなくなるような環境や状況の調整が必要な場合があります。



ご家族や支援者が一緒におられる場合は、ご本人の苦手なことについて情報を得て、その行動を起こしにくいような環境や状況をつくれるように調整を行うとよいかもかもしれません。

ん。まずは、落ち着いて一緒に過ごせるような場所や環境を準備して、時間をかけて慣れていきましょう。

代読をするときにも落ち着かない様子だったり、「ダメ」と言われるようなことを繰り返してしまったりすることがあるかもしれません。その場合は、代読してもらう際の過ごし方の例やパターンを作成して、慣れるまで何度かそのとおりに体験や利用をしてもらう方法をとるのもよいかもしれません。特別支援学校の生徒さんに図書館の利用方法自体を体験的に経験してもらうツアーなどを行っている図書館もあります。そうした具体性のある方法を時間をかけて試すのが有効と思われます。

また、関わってくれる相手の注意を引きたくて、「明らかにダメ」とされる行動を行ってしまう場合もあります。その場合は、注意されることそのものが、周りの人に関わってもらうためのその人の「手段」となっている可能性があります。「ダメ」と言われるやりとり以外でも、相手に「楽しい」と思ってもらえるコミュニケーション方法を一緒に模索してみてください。手のひらと手のひら、拳と拳を少しだけ合わせるだけなどでも、落ち着いたり、安心される人もいます。

Q.

目の前の知的障害者が、すごく落ち着かない様子で、いらいらしています。どう対応すればよいのかわかりません。

A.

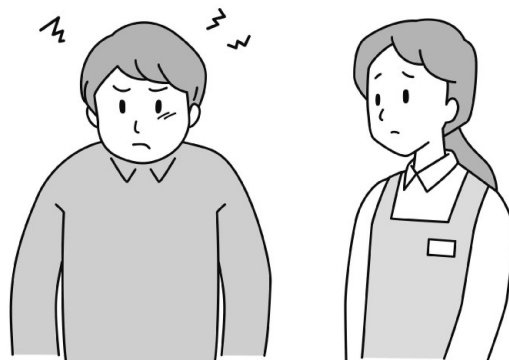
これは、その場で一緒に関わっている人にとっては、非常に対応に困るパターンのひとつなのではないかと思います。状況に応じた対応が必要になります。

まず、相手に警戒を抱かせない、近づきすぎない距離を探してみてください。例えば、真正面から近寄るよりは、斜め45度のほうが怖さを与えません。

そのうえで、相手がまだ落ち着かない様子であれば、最初から「注意」や「指示」などをするのではなく、まずは相手の様子をうかがってみてください。言葉でコミュニケーションが取れる人なら、「どうしましたか？大丈夫ですか？」「お手伝いが必要ですか？」などと聞いてもらうのもよいかもしれません。

知らない人や慣れない人から話しかけられると、とっさにうまく答えられない人もいます。その場合は、YES・NOで答えられる質問に変えてみてください。(例：「どうしましたか？大丈夫ですか？」→「具合が悪いですか？」等)

障害特性や感覚過敏によって、意識的／無意識的にイライラしたり、声を出している場合もあります。この場合は、その人は「なぜ」イライラしたり、大きな声を出してしまっ



たりするのか、その原因や理由に着目してみましょう。

イライラを表明したり、大声を上げたりすることによって、この人は結果的にどうなっているでしょうか。例えば、「すごくイライラしている」「不安である」などの状況で、「声を上げないといられないような気持ちになってしまう」、あるいは「もやもやした気持ちが解消したい」というように、ご本人にとって切羽詰まった心情や状況なのかもしれません。その場合、声を上げてようやく落ち着くのであれば、なかなか声を上げるのを止めることが難しいかもしれません。

こうしたケースでは、静かな別室に案内したり、クールダウンのための場所を提供したり、あるいは場所を移して外で対応したりするのがよいかもしれません。

ほかにも時折みられるのが、「注目を引きたい」「ほかの人がびっくりする反応をすることが嬉しくなっている」ケースです。知的障害者の中には、他者とうまく関わる方法を生につけることが難しい人もいます。大声を上げたことで注目されたことが自分の中で「嬉しいこと」として認識されてしまうと、何度も大声をあげてしまいます。この場合は、大声に過剰に反応しないことがひとつです。また、大声を上げたときは、上記のように「別の部屋に案内します」「ここからいったん出ましょう」というかたちで、一貫した対応を取りましょう。

また、その人が落ち着いて静かに過ごせているときは、静かに過ごせていることに対して好意的な反応をしてみてください（「今日は静かに過ごしてくださってありがとう」等の声をかける）。これら一連の対応によって、その人にとって「大声を出す」よりも「静かにする」ことのほうがよいことになっていきます。行動の意味づけが変わることで、大声の表出を減らせる可能性があります。

Q.

知的障害のある利用者さんが、同じ本を何度も何度も読んでほしいといえます。何時間でもずっと対応し続けるわけにはいかず、困っています。

A.

この方は、「なぜ」何度も本を読んでほしいのでしょうか。

もちろん、本が大好きだということもあるかもしれません。また、本当にその本にこだわりがあって、何度も見たくて足を運んでいる場合もあるでしょう。

しかし、このケースはもうひとつ、「(代読) ボランティアさんと話せること」や「(代読) ボランティアさんに関わってもらおうこと」が嬉しくて、長い時間にわたって関わってほしいという意思表示をしている可能性もあります。



知的障害をもっていると、障害特性ゆえに、他者とバランスの良いコミュニケーションが取れない人や、同じ人とのコミュニケーションを何度も求めてしまう人もいらっしゃいます。また、普段なかなか周りの人たちに丁寧に接してもらえない知的障害者は、やさしく対応してもらったのが嬉しくて、長い時間、何度も何度も同じ本を……ということもあります。

この場合は、まず最初にルールを確認し、時間の見通しを伝えておきましょう。知的障害者の中には、時間の具体的な見通しがあるとわかりやすく、落ち着くことのできる人がいます。ご自身が時計をお持ちで、時間の見通しがあつたほうがよい人の場合は、最初に時計を確認してから一緒に活動を始めるとよいでしょう。なかなか終われない場合は、次回はいつであることを明確にして伝えるなどすると、落ち着ける人もいます。

具体的な情報伝達が有効な場合が多いです。例えば、「今から別の仕事があるので、〇時までは対応ができません」「次は〇日の〇時にしましょう」というように、禁止だけでなく、次に対応できる時間や回数を具体的に伝えてみると、落ち着いて待てたり過ごせたりする人もいます。「具体的な時間の見通し」を意識して、伝えてみてください。

【周囲の理解に関すること】

Q.

図書館が大好きで、かつ、何でもきちんとしないと気がすまない知的障害のある利用者さんがいます。その人が図書館を利用しに来ると、走り回ったり声をあげたりしている子どもたちに、大きな声で注意してしまいます。子どもたちがびっくりするので、なんとかしたいです。

A.

知的障害者の中には、一度決まったルールを守るのが得意「すぎる」人たちがいます。そうした人たちは、ほかの人がルールを破っているのがどうしても許せなくなってしまうことがあるようです。

知的障害者は、他者の感情や行動の意味を推測することが苦手な人が多いです。ですので、このように知的障害者が注意してしまって周りを驚かせてしまう場合は、「注意すること」に対してその人の認識を変化させるように伝えましょう。「注意するのは私の仕事なので、私から伝えます。だからこれからは、子どもに注意したいときは私に教えてくださいね」などのように、注意すること自体を知的障害者から直接ではなく、間接的にしてもらえようように伝えていくのがよいかもしれません。



【障害を理解した対応の難しさ】

Q.

知的障害の程度や個人差がわからないので、どんな人にどこまで注意をしてよいのかわかりません。普通の人と同じように注意などはしてもよいのでしょうか。

A.

基本的に、知的障害者も社会の構成員の一人です。また、例えば図書館であれば、利用者の一人なのです。ですから、ルールに反することをしたときは、皆さんに注意するようにその利用者さんにも注意してよいと考えます。



もし、図書館や代読の際に相手の知的障害者に守ってほしいルールや約束があるならば、もちろんまずはそれを伝えてみてください。

言葉で応答が返ってくる場合は、ひとまず口頭でお伝えしてみてください。ただし、丁寧な言葉でもルールが十分に伝わらないときは、「なぜ」伝わらなかったかによって、対応を変えていただけるとよいのではないかと思います。

言葉だけでは伝わらなかった場合は、静かな別室や声を出して良い場所などで、図書館の利用のルールと一緒に確認しましょう。知的障害者の中には、目で見ただけの情報の方が入りやすい人が多いので、そういう場合は文字情報や書き言葉を併用して伝えていきましょう。「わかりやすい版」の図書館案内やコミュニケーションボードを併用しながらだと、意思疎通が図りやすくなるかもしれません。

【支援者がいる場合の対応】

Q.

知的障害者が声を上げていたので、静かにしてほしいと注意したら、つきそいの支援者から怒られたのですが……。

A.

知的障害者の支援者は、知的障害に詳しく、またその人が何が苦手かをよく知っています。だからこそ、わたしたちが「あたりまえ」と思っている図書館内でのルールよりも、その人のことを優先してしまったのかもしれない。あるいは、どうしても静かにで



きないその人がその場から「排除」されるように感じて、支援者が怒りを表明されたのかもしれない。

知的障害者に直接メッセージを伝えるのは、知的障害者を一人の人として大切にすることで、必要なことだと筆者は考えます。知的障害者の目を見て話しかけてください。

ですが、知的障害者の中には、初めての人に極端な不安や恐怖を示す人もいます。そういう様子が見られる場合は、支援者を介するほうがメッセージが伝わりやすくなることもあります。その際は、支援者に「知的障害者にも、ほかの人と同じようにルールを守ってほしい」ことや、「支援者から伝えたほうが伝わりやすければ、静かにしてほしいと支援者から伝えてほしい」ということを、知らせていただけたらと思います。 (打浪 文子)