

介助者からみたコーディネーション・サービスのトラブルに関する研究 —コーディネーター及び介助者のキャリアを指標として—

*松山 光生 **藤田 和弘 *倉内 紀子

Recognition of Troubles by Personal Assistants at Coordination Service :
Focus on Career of Personal Assistants and Coordinators

*Mitsuo MATSUYAMA **Kazuhiro FUJITA *Noriko KURAUCHI

Abstract

This research analyzes how career of coordinators and personal assistants, who work for the centers for independent living, effect their recognition of problems that have arisen between them.

The research has been performed on the 64 pairs of coordinators and personal assistants, divided into 4 groups based on their work experiences and academic backgrounds in rehabilitation. 26 questions have been given to analyze their recognition of problems. The results of this questionnaire showed 19 out of 26 questions indicated that there were differences of recognitions among the personal assistants depending on their work experiences. More details as follows : Work experience : 13 (68%), Academic background : 6(32%) Based on these results, the work experience has more significance than the academic background. And overall results of this research indicated that the problems will be recognized more easily if career of personal assistants are longer and that of coordinators are shorter. The personal assistants tend to recognize problems based on their skills of coordination and interaction with them. On the other hand, the personal assistants tend to recognize the problems with their sensibility.

Key words : coordination service, personal assistants, coordinators, recognition of trouble, career

キーワード：コーディネーション・サービス、介助者、コーディネーター、認識されたトラブル、キャリア

はじめに

わが国の自立生活センターは過半数のスタッフとその責任者が障害者で運営されており、アメリカ合衆国における障害者の自立生活運動の基本理念を哲学にして、地域生活を送る障害者に対し、実際にサービスを提供している。2003年5月現在、全国に121団体存在する。

自立生活センターが提供するサービスのひとつに介助

サービスがあり、日常生活や社会活動で介助の必要となる利用者のもとに、介助者の派遣を行っている。その介助サービスの特徴として、次の4点が挙げられる。第1に、サービスの有料化を前提（時間単位あたりで料金が支払われること）に、利用者本人が時間と内容を限定して依頼することである。第2に、BADL（標準的日常生活活動）の介助に留まらず、IADL（手段的日常生活活動）やAADL（上級日常生活活動）に関する介助に及ぶ

*九州保健福祉大学保健科学部 〒882-8508 宮崎県延岡市吉野町1714-1
Kyushu University of Health and Welfare Nobeoka-Shi, 882-8508

**吉備国際大学大学院社会福祉学研究科 〒716-8508 岡山県高梁市伊賀町8
Kibi International University Takahashi-Shi, 716-8508

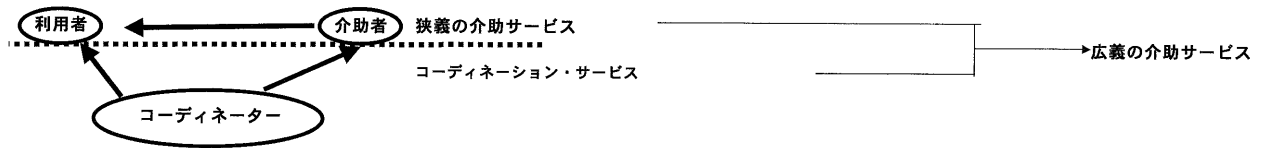


図1 介助サービスの概念

障害者の多面的な援助ということである。第3に、介助者の多くが学生や主婦などの住民によるマンパワーで担われていることである。第4に、自立生活センターが介助サービスを提供する上で、コーディネーターが重要な役割を果たし、利用者と介助者の双方の立場に立ち、ケアマネジメントを実施していることである。すなわち、介助サービスを広義にとらえると、図1に示すように、介助者が利用者に直接提供する狭義の介助サービスだけでなく、コーディネーション・サービスが含まれる。コーディネーション・サービスとは、狭義の介助サービスをより円滑に運営するため、コーディネーターが利用者と介助者の双方に実施する援助であるといえる。その内容は、狭義の介助サービスの実施前の説明、利用者及び介助者の背景やニーズの把握、実施計画の立案、サービス実施後の見直しなどである（松山・鈴木・藤田、2003;松山・藤田、2004）。

しかしながら、自立生活センターが提供する介助サービスにおいては、しばしば、利用者、介助者、コーディネーターの間でトラブルが生じていることが報告されている（松山・白垣・山中・藤田、2001;松山・鈴木・山中・藤田、2000;末永、1998;全国自立生活センター協議会・東京都自立生活センター協議会・介助サービス小委員会、1994;Wong and Millard、1992）。

ところで、組織心理学において、サービスの受給者と提供者という両者間のトラブルは、機能性を有するトラブルと病態化するトラブルの2種類に大別できる。すなわち、機能性を有するトラブルとは、トラブルが増えるにつれコミュニケーションが深まり相互の信頼関係が増すトラブルであり、病態化するトラブルは、両者の人間関係が深刻化したり悪化するトラブルである（田尾、1995）。Pondy（1967）はトラブルの機能性に着目し、対人間の葛藤発生と表出化の経過のモデルを示している。こうした個人間における問題に関連する概念として、社会心理学の分野において、対人葛藤（Interpersonal Conflict）という用語が用いられている。したがって、藤森・藤森（1992）による対人葛藤の定義を参考に、トラブルを、「対人関係において、ある個人が、自らの要求、目標、期待を相手によって阻害されると認識したときからの過程全てであり、認知、感情、行動を含むものである」と定義する。さらに、松山・山中・鈴木・藤田

（2000）は、サービス実施場面で、コーディネーターには言語的に表出されず、放置されたまま、利用者-介助者間のみで解決を迫られるトラブルと、コーディネーターに言語的に表出されるトラブルの2種類に分類している。この2種類のトラブルは対処が大きく異なることから、図2に示すように、行動レベルにおいて、介助者によって、コーディネーターに言語的に表出されたトラブルを「顕在トラブル」、言語的に表出されないトラブルを「潜在トラブル」と定義した。

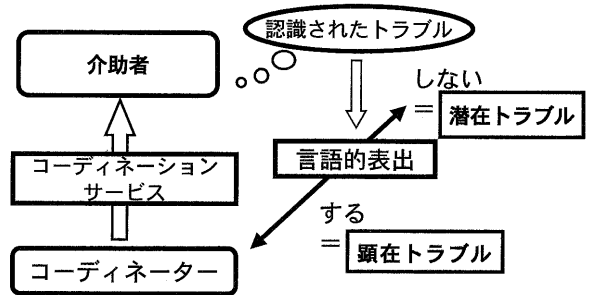


図2 顕在トラブルと潜在トラブル

以上の考え方を踏まえて、松山・鈴木・山中・藤田（2001）は、潜在トラブルと顕在トラブルという観点から、コーディネーション・サービスに関し、そのトラブルについて、利用者と介助者を対象にして調査を行った。その結果、顕在トラブルに比して潜在トラブルの特徴として、潜在トラブルは顕在トラブルに比べて、①トラブルを挙げた人数は利用者、介助者共に多かったものの、その割合は介助者の方が利用者より多く、②内容も多岐に及んでいたが、初歩的なミスよりも、コーディネーターの専門性に帰する内容が多いことが明らかになった。しかし、この研究は利用者と介助者各々の個人的背景や属性に焦点を当てられておらず、マクロの視点から、利用者側のトラブル、介助者側のトラブルを概括し、特定しているのみである。

これらのトラブルに対して、きめ細かく予防、対処していくためには個人的背景を考慮し、解決を図る必要がある。その個人的背景を規定するひとつの要因として、介助者とコーディネーター両者のキャリア（サービスに従事した経験やリハビリテーションに関する過去に受けた教育）が挙げられる。すなわち、コーディネーターが提供するサービスの質は、コーディネーター各々のこれ

までのキャリアによって影響を受ける。また、介助者の側も積み重ねたキャリアによって、トラブルに対する認識や考え方が異なると考えられる。したがって、介助者とコーディネーター両者のキャリアを把握し、両者の組み合わせで、介助者側にどのようなトラブルが認識されるかについて検討する必要がある。

本研究は、自立生活センターに属するコーディネーターと介助者の間のトラブルについて、両者のキャリアによって、介助者に認識されるトラブルがどのように異なるかを検討することを目的とする。なお、本研究では、コーディネーター及び介助者のキャリアとして、サービスを提供したかまたはそれを受けたかの経験年数と、過去に受けたりハビリテーションに関する高等教育の有無の2つの指標を用いる。

方法

1. 対象者

東北地方、関東地方、東海地方にある7箇所の自立生活センターに所属する介助者64名とコーディネーター12名を対象とした。介助者がどのコーディネーターからコーディネーション・サービスの提供を受けたか確認した上で、ペアマッチングして64組をつくり、介助者及びコーディネーターの各々の個人的背景を調べた。各々のプロフィールは表1から表4に示すとおりである。また、この介助者64名には以下の質問項目を実施した。回収率は100%であった。

表1 対象者がサービスに従事した年数

経験年数	介助者		コーディネーター	
	人数	%	人数	%
1年未満	14	21.9	1	8.3
1~2年未満	12	18.8	2	16.7
2~3年未満	5	7.8	4	33.3
3年以上	33	51.6	5	41.7
合計	64	100.0	12	100.0

表2 対象者が受けたりハビリテーションに関する高等教育

高等教育の内容	介助者		コーディネーター	
	人数	(%)	人数	(%)
看護学校	0	-	0	-
福祉系の専門学校	0	-	4	33.3
福祉系大学	12	18.8	1	8.3
教員養成系大学	2	3.1	0	-
その他	8	12.5	0	-
なし	40	62.5	7	58.3
無記入	2	3.1	0	-
合計	64	100.0	12	100.0

表3 対象者の性別

	介助者		コーディネーター	
	人数	(%)	人数	(%)
男性	23	35.9	5	41.7
女性	41	64.1	7	58.3
合計	64	100.00	12	100.00

表4 介助者の社会的属性

	人数	(%)
有職者	6	9.4
専属スタッフ	10	15.6
学生	16	25.0
主婦	11	17.2
その他	21	32.8
合計	64	100.0

2. 質問項目

松山ら(2001)が作成した7カテゴリー26項目(表5に示す)の各々について、「まったくない」、「たまにある」、「しばしばある」、「常にある」の4件法により回答を求めた。

3. 調査期間及び調査方法

2000年9月から10月までの期間に調査を実施した。留め置き法により行った。

4. 分析の方法

サービスに従事した経験年数とリハビリテーションに関する高等教育の有無それぞれにおいて、介助者とコーディネーターそれぞれのキャリアの程度によって4つのグループを作った。各グループに該当したペアの数は表6と表7に示すとおりである。本研究では介助者とコーディネーター共に、サービスに従事した経験年数が3年以上の者またはリハビリテーションに関連する専門学校あるいは大学で教育を受けた者をキャリアの高い者とし、キャリアの程度を区分した。

この4つのグループの組み合わせによって、次の6つのパターンごとに、4件の回答を2件にまとめ、経験年数と専門教育各々、26項目について、2×2のカイ2乗検定(観測度数が10以下の場合はYatesの補正)を行った。その結果、5%水準または1%水準で有意差が認められた項目を、キャリアによって差がみられた項目とした。

(1). 介助者のキャリアの条件が一定の場合

A. コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア有×コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア有

表5 介助者からみたコーディネーション・サービスのトラブルに関する質問項目

大カテゴリー	カテゴリー	質問項目
I 介助者へのサービスの問題	① 依頼に起因する身体的・経済的負担	<p>介助の依頼が、あなたに集中してしまい、過度の負担を強いられることがある</p> <p>コーディネーターは、あなたの住んでいる所から、行くのに困難な利用者の介助を依頼することがある</p> <p>コーディネーターからの介助の依頼が遅れ、あなた自身の生活に支障をきたすことがある</p> <p>介助の依頼が一定しておらず、あなたの収入が安定しないことがある</p> <p>利用者によって、介助内容がかなり異なり、料金が幅広く設定されておらず、問題を感じることもある</p> <p>介助を行なうとき、あなたの交通費が出ないことがある</p>
	② 不適切な態度	<p>コーディネーターは、あなたに対して、日によって接し方が異なることがある</p> <p>コーディネーターは、あなた自身の不満や問題点の聞き取りが不十分になることがある</p> <p>コーディネーターは、介助方法に関し、利用者の意思ばかり優先し、あなたの言い分を聞いてくれないことがある</p> <p>コーディネーターは、あなた自身の健康状態について、聞かないことがある</p> <p>コーディネーターは、利用者の介助方法の説明を口頭で行なうため、実施面で困ることがある</p> <p>初対面の利用者に介助を実施するとき、コーディネーターが最後までいてくれないことがある</p>
	③ 説明不足	<p>介助サービスの説明のとき、障害者福祉全体について、説明が十分でないことがある</p> <p>コーディネーターは、あなたに、利用者の体調が悪いことを伝えていないことがある</p> <p>コーディネーターは、あなたに、利用者の障害について、適切に伝えていないことがある</p> <p>介助の実施の際、事故が起こった場合、あなた自身がどこまで責任をとるかコーディネーターの説明が不十分で、不安になることがある</p>
	④ 研修不足	<p>介助講習会が不十分であると感じたことがある</p> <p>コーディネーターは、事故や緊急時に、あなたがどう対処するか教えないことがある</p>
	⑤ 連絡ミス	<p>コーディネーターは、待ち合わせ場所と、別れる場所を、詳しく伝えていないことがある</p> <p>コーディネーターは、外出の介助があることを伝えていないことがある</p> <p>コーディネーターは、スケジュール確認を書類で行わず、口頭で行なうことがある</p> <p>コーディネーターは、あなたに、介助開始時間を間違って連絡することがある</p>
	II 他者との連携の問題	① センター内の連携不足
	② 利用者との連携不足	<p>コーディネーターは、あなたと利用者3者で、話し合いの場を設けないことがある</p> <p>コーディネーターは、利用者に対して、介助を受ける際のマナーの説明が不十分ことがある</p> <p>コーディネーターと、利用者の同居している家族が、うまく連絡がとれていないことがある</p>

表6 経験者の多少によって分けられたグループに該当したペア数

		コーディネーターの経験年数		
		多い	少ない	合計
介助者の 経験年数	多い	23	10	33
	少ない	22	9	31
	合計	45	19	64

表7 専門教育の有無によって分けられたグループに該当したペア数

		コーディネーターの専門教育		
		有	無	合計
介助者の 専門教育	有	17	7	24
	無	23	17	40
	合計	40	24	64

B. コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア無×コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア無

- (2). コーディネーターのキャリアの条件が一定の場合
- C. コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア有×コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア無
- D. コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア有×コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア無
- (3). 介助者とコーディネーターのキャリアの条件を交互に組み合わせた場合
- E. コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア有×コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア無
- F. コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア有×コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア無

結果及び考察

1. キャリアによって介助者のトラブルの認識に違いがみられた項目数

6つのパターンごとに、経験年数と高等教育それぞれで、26項目についてカイ2乗検定を行った結果、累計で19項目に有意差が認められた。表8に示すように、その内訳は経験年数において13項目(68%)、高等教育において6項目(32%)であった。このことより、自立生活センターにおいては、介助者とコーディネーター両者のキャリアに関し、リハビリテーションに関する高等教育の有無よりも、サービスに従事した経験年数がトラブルに關与する大きな要因と考えられる。

また、19項目すべてについて、トラブルを認識する介助者が多い方向として、次の2つの場合のいずれかであった。ひとつは、キャリアが低いコーディネーター(経験年数が少ないか、または高等教育を受けていない)からサービスの提供を受けた場合である。もうひとつは、介助者自身のキャリアが高い場合(経験年数が多いかまたは高等教育を受けていない)、トラブルが多くみられた。加えて、経験年数のパターンFにおいて有意差が認められた項目が6項目で最も多く、コーディネーターの経験年数が少なく介助者の経験年数が多いペアは、コーディネーターの経験年数が多く介助者の経験年数が少ないペアに比してトラブルが多かったことから、2つの方向性が支持される。

表8 コーディネーター及び介助者のキャリアの組み合わせによるパターンに関連したトラブルの項目数

パターン	経験年数	高等教育
パターンA コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア有× コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア有	4	1
パターンB コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア無× コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア無	2	3
パターンC コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア有× コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア無	0	1
パターンD コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア有× コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア無	1	0
パターンE コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア有× コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア有	0	1
パターンF コーディネーターのキャリア無・介助者のキャリア有× コーディネーターのキャリア有・介助者のキャリア有	6	0
合計	13	6

したがって、コーディネーション・サービスが提供される際、介助者に認識されるトラブルは、コーディネーターのキャリアが低く介助者自身のキャリアが高いほど多くなることが示唆される。

2. キャリアによって介助者のトラブルの認識に違いがみられた項目の内容

上記の有意差が認められた19項目がどのような内容の項目であるかを表9に示した。これをみると、経験年数において、まず、<介助者へのサービスの問題>の①依頼に起因する身体的・経済的負担に属する「介助を行なうとき、あなたの交通費が出ないことがある」という項目は、パターンA、パターンB、パターンFの3つに共通して該当した。この3つのパターンは、いずれもコーディネーター側のキャリアの高低と関係しており、内容も初歩的な事務処理であることから、コーディネーターはサービスの実務を多く処理していくことによって、事務処理に関して熟達化し、トラブルが減少していくと考えられる。

次に、パターンBに該当した<介助者へのサービスの問題>の⑥連絡ミスに属する「コーディネーターは、スケジュール確認を書類で行わず、口頭で行なうことがある」の項目は、高等教育の有無によって差が認められたが、経験年数の多少では差が認められなかった。このことはコーディネーター側の高等教育の不足によるものであると考えられる。すなわち、高等教育を受けていないコーディネーターは書類作成を行なったり、作成の不備に起因する説明不足や事務処理のまずさがあることから、高等教育を受けていないコーディネーターに対して自立生活センターが研修を行う際は、書類作成に重点を置く必要性が示唆される。

最後に、経験年数の多少によるキャリアの違いで、パターンFに該当した6項目のうち、4項目がパターンAと共通しており、2項目がパターンAと共通していなかった。この2項目は、<介助者へのサービスの問題>の③説明不足に属する「コーディネーターは、あなたに、

表9 各パターンに該当した項目名

大カテゴリ	カテゴリ	質問項目	パターンA	パターンB	パターンC	パターンD	パターンE	パターンF
I 介助者へのサービスの問題	①依頼に起因する身体的・経済的負担	介助を行なうとき、あなたの交通費が出ないことがある	●	●○				●
		コーディネーターは、あなた自身の不満や問題点を聞き取りが不十分になることがある	●			●		●
	②不適切な態度	コーディネーターは、介助方法に関し、利用者の要望ばかり優先し、あなたの言い分を聞いてくれないことがある	●					●
		コーディネーターは、利用者の介助方法の説明を口頭で行なうため、実施確認で困ることがある	●	○	○			●
	③説明不足	コーディネーターは、あなたに、利用者の体調が悪いことを伝えていないことがある						●
		介助の実施の際、事故が起きた場合、あなた自身がどこまで責任をとるかコーディネーターの説明が不十分で、不安になることがある						●
⑥連絡ミス	コーディネーターは、スケジュール確認を書類で行わず、口頭で行なうことがある		○					
	コーディネーターは、あなたに、介助開始時間を間違えて連絡することがある		●					
II 他者との連携の問題	①センター内の連携不足	コーディネーター同士との連絡がうまく取れておらず、あなたに渡り内容を依頼することがある	○				○	

※●は経験年数の多少、○は高等教育の有無によってトラブルの件数に違いがあることを示す

利用者の体調が悪いことを伝えていないことがある」と「介助の実施の際、事故が起こった場合、あなた自身はどこまで責任をとるかコーディネーターの説明が不十分で、不安になることがある」であった。これについて、パターンFはコーディネーター側の経験が少ないことと介助者側の経験が多いことが双方の要因が考えられる。しかしながら、パターンAに該当しなかったことを踏まえると、介助者側の要因が働いていることが考えられる。すなわち、介助者はサービスに長く従事することで専門性が向上し、トラブルに対するセンシビリティ(sensibility)が高まり、これらの問題に気づきやすくなると考えられる。さらに言えば、トラブルに対する感受性が高まるということとは、問題を複数の視点からとらえたり、大局的な視野から問題を見つめられることであろう。

ところで、本研究で扱ったトラブルは、松山ら(2000)が言うところの潜在トラブルであり、Pondy(1967)の葛藤発生モデルに照らしてみると、図3のように、潜在トラブルはperceived conflict(知覚された葛藤)とfelt conflict(感情的な葛藤)に相当すると考えられる。したがって、介助者は経験を積み重ねることによって、感受性が高まり、これらの潜在トラブルが増加していくことが推察される。さらに、このモデルに従って、トラブルが機能性を持つことを考えると、潜在トラブルの解決には相手に言語的に表出することが必要不可欠であり、表出とともに、conflict aftermath(葛藤の余波)を残さないことが望ましいといえよう。

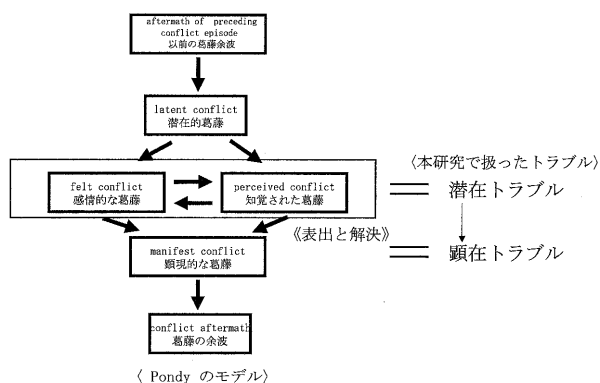


図3 Pondyによる葛藤発生モデルと本研究で扱ったトラブル

今後の課題

今後の課題として、以下の3点が挙げられる。

第1点目として、今回、キャリアをサービスに従事した経験年数と高等教育の有無という側面から量的にとら

えたが、今後、質的側面に焦点を当てて、どのような内容のサービスにどれくらいの時間従事したか、またはどのような教育(例えば、カリキュラム等)をどれくらいの期間受けてきたかという観点から、キャリアがトラブルに及ぼす影響を検討する必要がある。

第2点目として、今回、個人的要因のひとつとしてキャリアを取り上げたが、今後、キャリア以外(例えば、マネジメント能力など)のトラブルに関与する個人的要因について検討する必要がある。

第3点目として、今回、介助者-コーディネーター間のトラブルを扱ったが、相対的に少ないものの、利用者-コーディネーター間の潜在トラブルが存在することも明らかになっており、今後、これらのトラブルに関与する個人的要因について検討する必要がある。

文献

- 藤森立男・藤森和美(1992)：人と争う。松井豊(編)，対人心理学の最前線。サイエンス社：141-151。
- 松山光生・藤田和弘(2004)：コーディネーション・サービスに対する介助者の満足度-コーディネーターからみた実施度との関連-。リハビリテーション連携科学，5(1)：66-75。
- 松山光生・鈴木由美子・藤田和弘(2003)：コーディネーション・サービスに対する利用者の満足度-コーディネーターからみた実施度との関連-。リハビリテーション連携科学，4(1)：68-78。
- 松山光生・白垣潤・山中克夫・藤田和弘(2001)：介助サービス利用者・介助者間におけるトラブルの認知のズレ-自立生活センターにおける調査をもとに-。特殊教育研究，39(2)：53-63。
- 松山光生・鈴木由美子・山中克夫・藤田和弘(2001)：介助サービスコーディネーターに対する利用者および介助者に関する研究。リハビリテーション連携科学，2(1)：85-94。
- 松山光生・山中克夫・鈴木由美子・藤田和弘(2000)：介助サービス利用者・介助者間のトラブルに関する研究-コーディネーターの役割への提言-。リハビリテーション連携科学，1(1)：84-91。
- Pondy, L. R. (1967)：Organizational Conflict : Concepts and models. Administrative Science Quarterly, 12:296-320.
- 末永弘(1998)：介助者と障害者の関係について-介助者の立場から考える-。福祉労働，79

:46-52.

田尾雅夫（1995）：ヒューマン・サービスの組織－医療・保健・福祉における経営管理－. 法律文化社.

Wong, H. D. and Millard, R. P. (1992) : Ethical dilemmas encountered by independent living

service providers. *Journal of Rehabilitation*, 58 (4) :10-15.

全国自立生活センター協議会・東京都自立生活センター協議会・介助サービス小委員会（1994）：介助サービス－取り組みと進め方Q & A－. 全国自立生活センター協議会・東京都自立生活センター協議会・介助サービス小委員会.