

コーディネーション・サービスの潜在トラブルに關与する 個人的要因に關する研究

—利用者の被介助経験に焦点を当てて—

松山 光生 藤田 和弘 倉内 紀子

Conflicts between Coordination of Services at Independent Living Centers and Consumer-side choice in care received: experience as a factor in consumers receiving assistant services

Mitsuo Matsuyama Kazuhiro Fujita and Noriko Kurauchi

Abstract

This study attempted to analyze whether prior experience of consumers who use Centers of Independent Living impacts conflicts between themselves and their coordinators. This research involved 51 consumers, who were divided into two groups based upon their level of experience in receiving services. A 15 item questionnaire was analyzed for potential conflicts with coordinators. Only one item was found to be different between the two groups: More experience respondents indicated that coordinators interfered with consumers choice of personal assistants, resulting in undesired or inappropriate caregivers being chosen. One possible explanation for this finding is that consumers with more experience may be more critical and demanding about care services. However, the coordination system at Centers of Independent Living may not adequately respond to consumer needs and current care giving staff resources may be inadequate.

Key words : coordination service, consumers, coordinators, potential conflict, experience of receiving service

キーワード : コーディネーション・サービス、利用者、コーディネーター、潜在トラブル、被介助経験
2006. 1.18 受理

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もとにして、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。2004年12月現在、全国に133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のひとつとして、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が挙げられる。すなわち、介助サービスを広義にとらえると、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

*松山光生・倉内紀子 *九州保健福祉大学保健科学部
**藤田和弘 **吉備国際大学社会福祉学研究所
〒882-8508 宮崎県延岡市吉野町1714-1
〒716-8508 岡山県高梁市伊賀町8
Kyushu University of Health and Welfare
Kibi International University
Nobeoka - Shi, 882-8508
Takahashi - Shi, 716-8508

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・山中ら、2001；松山・鈴木・山中ら、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）。

松山・山中・鈴木ら（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種類考えられる。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1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。

他方、松山・鈴木・山中ら（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多く、②内容も多岐に及んでおり、とりわけ、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、巨視的立場から、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。藤田・松山（2005）は、介助サービスにおける潜在トラブルに関与する個人的要因の検討にあたって、その枠組みと方向性について以下のような指摘をしている。すなわち、研究の枠組みとして、利用者、介助者、コーディネーターの連携について3者間の関係を同時に扱うと複雑になるので、図2に示すように、2者間の関係から各側面に分けて検討すべきである。つまり、利用者から見たトラブルは、利用者と介助者、利用者とコーディネーターの2側面にし、介助者から見た

トラブルは、利用者と介助者、介助者とコーディネーターの2側面に分ける必要がある。なお、コーディネーターから見たトラブルを扱わない理由は、3者間の調整を図りトラブルの解決をしていくことがコーディネーター本来の役割であるからである。

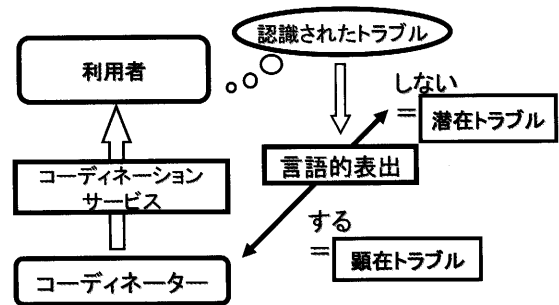


図1 顕在トラブルと潜在トラブル

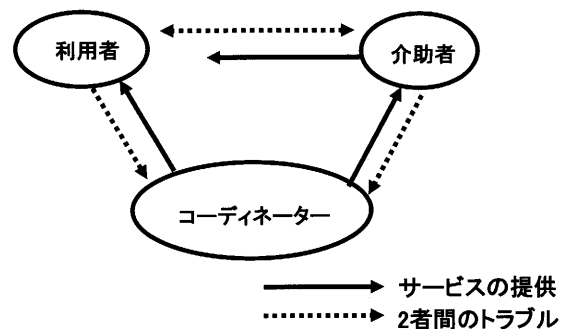


図2 個人的要因の分析の枠組み

また、研究の方向性として、各個人的要因は、ハードな要因とソフトな要因に分けて検討すべきである。ハードな要因とは、外的に特定可能な変数であるが不可逆的であり、基本的な属性、社会経験やサービスに関する経験などが含まれる。ソフトな要因とは、内面の問題であるが適切な方向へ導くための介入が可能であり、利用者の主張性や、介助者及びコーディネーターの倫理観などが含まれる。したがって、まずハードな要因を特定し、その上で要因の統制を行った後、ソフトな要因がどのように潜在トラブルに影響を及ぼすか検討する必要がある。

松山・藤田・倉内（2005）は、コーディネーション・サービスに関し、潜在トラブルにキャリアが及ぼす影響について、サービスを提供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2つの個人的要因との関連について調査した。その結果、リハビリテーションに関する高等教育に比べて、サービスに従事した経験年数がより大きく関与することを明らかにした。しかし、この研究は、介助者側に認識された潜在トラブルの検討であり、利用

者側に認識された潜在トラブルは検討されていない。介助者側のキャリアに相当するものとして、利用者側の被介助経験が考えられる。

そこで、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利用者とのトラブルについて、利用者によってどのよう異なるかを検討する。なお、本研究では、利用者の被介助経験として、サービスを受けている年数と担当する介助者数の2つの個人的要因を扱うことにする。

方法

1. 対象者

東北地方、関東地方、東海地方にある14箇所の自立生活センターの介助サービス利用者80名を対象に質問項目を配布した。有効回答者数は51名(回収率63.8%)であり、この51名を以下の分析対象とした。そのプロフィールは表1に示すとおりである。

2. 質問項目

松山ら(2001)が作成した7カテゴリー15項目(表2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。

表1 調査対象者のプロフィール

		人数	
性別	男性	23	45.1%
	女性	28	54.9%
年齢	10~20歳代	8	15.7%
	30~40歳代	21	41.2%
	50歳代以降	22	43.1%
障害種別	脳性まひ	18	35.3%
	脊髄損傷(頸椎損傷も含む)	9	17.6%
	脳血管障害	5	9.8%
	進行性筋萎縮症	7	13.7%
	リウマチ	2	3.9%
	その他	10	19.6%
サービスを受けている年数	1年未満	4	7.8%
	1年以上3年未満	14	27.5%
	3年以上	33	64.7%
担当している介助者数	1名	3	5.9%
	2~4名	24	47.1%
	5~9名	7	13.7%
	10名以上	17	33.3%
	合計	51	

3. 調査期間及び調査方法

調査期間は、2000年9月から10月までである。調査方法は間接留め置き法で、利用者が筆記困難な場合、筆者のひとりまたは介助者が回答を代筆した。

4. 分析の方法

サービスを受けている年数と担当する介助者数の2つの個人的要因において、利用者の被介助経験の程度に

よってそれぞれ、2群を設定した。本研究では、サービスを受けている年数を3年未満と3年以上に、担当する介助者数を5名以下と6名以上に、それぞれ2群に分けた。

各項目における2群の利用者の回答の相対的な比較を行うため、項目ごとに「トラブルの経験ある・なし×被介助経験(サービスを受けている年数または担当する介助者数)で分けられた各2群」の2×2のカイ2乗検定を行なった。なお、4段階評定の結果をそのまま採用すると、セルの期待値0の項目が存在するため、「常にある」、「たまにある」、「しばしばある」を合わせたものを「トラブル経験あり」に、「まったくない」を「トラブル経験なし」の2件にまとめた。

結果

1. サービスを受けている年数と利用者の潜在トラブルの関連

表3に示すように、全15項目において、サービスを受けている年数が3年未満の群で過半数(9名以上)が「トラブル経験あり」と回答した項目数は、2項目であった。一方、3年以上の群で過半数(17名以上)が「トラブル経験あり」と回答した項目数は、1項目であった。これらのうち、両者共通して、「トラブル経験あり」と回答した人数が「トラブル経験なし」と回答した人数より多かったのは、1項目であった。

各項目ごとに、カイ2乗検定を行った結果、人数の偏りに、1%または5%水準で有意差が認められた項目は存在しなかった。ただし、1項目が有意傾向を示し、その項目の具体名は、「コーディネーターは、利用者、に、介助者を選ぶ機会を与えず、望んではない介助者が来てしまうことがある」であった。

したがって、サービスを受けている年数と関連した潜在トラブルは、有意傾向を示したものを含めて、僅か1項目であった。

2. 担当する介助者数と利用者の潜在トラブルの関連

表4に示すように、全15項目において、担当する介助者数が5名以下の群で過半数(14名以上)が「トラブル経験あり」と回答した項目数は、2項目であった。一方、6名以上の群で過半数(13名以上)が「トラブル経験あり」と回答した項目数は、1項目であった。これらのうち、両者共通して、「トラブル経験あり」と回答した人数が「トラブル経験なし」と回答した人数より多かったのは、1項目であった。

表2 利用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全項目

大カテゴリー	カテゴリー	質問項目
I 利用者への直接的なサービスの問題	①実施前の説明	コーディネーターは、あなたに、介助者の移動時間や待ち時間の料金を説明せず、支払いをめくり、行き違ったことがある
	②実施計画策定の問題	コーディネーターは、介助の実施計画を立てるとき、あなたの意見を尊重しないことがある
	③介助者の派遣上の問題	コーディネーターは、あなたが利用会員であるのにもかかわらず、適切な介助者を見つけてくれないことがある いつもの介助者が来てくれないとき、代わりの介助者を派遣してくれないことがある
	④連絡ミス	通常の介助者が来れず、別の介助者を一方的に派遣され、困ったことがある コーディネーターは、あなたに、介助者を選ぶ機会を与えず、望んではいない介助者が来てしまうことがある コーディネーターの連絡が不十分で、何人かの介助者が一度に来て、困ったことがある
	⑤相談に対する不適切な対応	コーディネーターは、あなたの相談や悩みを聞き流して、その後、改善をしてくれないことがある
II 介助者へのサービスの問題	①介助者への研修不足	すべての介助者に対する研修期間や内容が同一であるので、介助者の技術や知識にばらつきが出てしまうことがある コーディネーターは、介助者の研修期間や内容について、一方的に決めてしまうことがある
	②介助者への説明不足	コーディネーターは、介助者に対して、実施時の服装や持ち物について、十分、説明していないことがある コーディネーターは、介助者に対して、介助料金について、十分、説明していないことがある コーディネーターは、利用者の障害や健康状態について、介助者に伝えていないことがある コーディネーターは、介助者に派遣の依頼を急に行うために、介助内容について、介助者が理解していないことがある

表3 回答の度数分布とカイ2乗検定結果（サービスの利用年数）

質問項目	3年未満		3年以上		カイ2乗値
	経験なし	経験あり	経験なし	経験あり	
＜利用者への直接的なサービスの問題＞					
1 コーディネーターは、あなたに、介助者の移動時間や待ち時間の料金を説明せず、支払いをめくり、行き違ったことがある	13	5	26	7	0.28
2 コーディネーターは、介助の実施計画を立てるとき、あなたの意見を尊重しないことがある	11	6	19	13	0.13
3 コーディネーターは、あなたが利用会員であるのにもかかわらず、適切な介助者を見つけてくれないことがある	13	5	23	10	0.04
4 いつもの介助者が来てくれないとき、代わりの介助者を派遣してくれないことがある	12	6	27	6	1.49
5 通常の介助者が来れず、別の介助者を一方的に派遣され、困ったことがある	11	7	25	7	1.65
6 コーディネーターは、あなたに、介助者を選ぶ機会を与えず、望んではいない介助者が来てしまうことがある	15	3	19	13	3.04 [*]
7 コーディネーターの連絡が不十分で、何人かの介助者が一度に来て、困ったことがある	3	15	7	23	0.30
8 コーディネーターは、介助者からのキャンセルを、あなたに伝えていないことがある	9	9	18	15	0.10
9 コーディネーターは、あなたの相談や悩みを聞き流して、その後、改善をしてくれないことがある	12	5	23	10	0.00
＜介助者へのサービスの問題＞					
10 すべての介助者に対する研修期間や内容が同一であるので、介助者の技術や知識にばらつきが出てしまうことがある	12	5	22	11	0.08
11 コーディネーターは、介助者の研修期間や内容について、一方的に決めてしまうことがある	13	5	20	13	0.69
12 コーディネーターは、介助者に対して、実施時の服装や持ち物について、十分、説明していないことがある	11	5	18	12	0.34
13 コーディネーターは、介助者に対して、介助料金について、十分、説明していないことがある	12	6	16	15	1.05
14 コーディネーターは、利用者の障害や健康状態について、介助者に伝えていないことがある	14	4	24	7	0.00
15 コーディネーターは、介助者に派遣の依頼を急に行うために、介助内容について、介助者が理解していないことがある	10	8	17	14	0.00

**P< .01, *P< .05, ^P< .1

表4 回答の度数分布とカイ2乗検定結果（担当する介助者の人数）

質問項目	5名以下		6名以上		カイ2乗値
	経験なし	経験あり	経験なし	経験あり	
<利用者への直接的なサービスの問題>					
1 コーディネーターは、あなたに、介助者の移動時間や待ち時間の料金を説明せず、支払いをめぐり、行き違ったことがある	22	6	19	7	0.22
2 コーディネーターは、介助の実施計画を立てるとき、あなたの意見を尊重しないことがある	16	9	15	11	0.21
3 コーディネーターは、あなたが利用会員であるのにもかかわらず、適切な介助者を見つけてくれないことがある	21	7	18	8	0.22
4 いつもの介助者が来てくれないとき、代わりの介助者を派遣してくれないことがある	22	6	19	7	0.22
5 通常の介助者が来れず、別の介助者を一方的に派遣され、困ったことがある	21	6	18	8	0.50
6 コーディネーターは、あなたに、介助者を選ぶ機会を与えず、望んではない介助者が来てしまうことがある	17	10	19	7	0.62
7 コーディネーターの連絡が不十分で、何人かの介助者が一度に来て、困ったことがある	6	21	6	18	0.05
8 コーディネーターは、介助者からのキャンセルを、あなたに伝えていないことがある	13	14	15	11	0.48
9 コーディネーターは、あなたの相談や悩みを聞き流して、その後、改善してくれないことがある	18	10	20	5	1.61
<介助者へのサービスの問題>					
10 すべての介助者に対する研修期間や内容が同一であるので、介助者の技術や知識にばらつきが出てしまうことがある	20	8	16	8	0.14
11 コーディネーターは、介助者の研修期間や内容について、一方的に決めてしまうことがある	19	9	17	9	0.04
12 コーディネーターは、介助者に対して、実施時の服装や持ち物について、十分、説明していないことがある	18	8	13	9	0.54
13 コーディネーターは、介助者に対して、介助料金について、十分、説明していないことがある	17	10	13	12	0.64
14 コーディネーターは、利用者の障害や健康状態について、介助者に伝えていないことがある	23	4	18	7	1.35
15 コーディネーターは、介助者に派遣の依頼を急に行うために、介助内容について、介助者が理解していないことがある	14	13	14	11	0.09

**P< .01, *P< .05, ^P< .1

各項目ごとに、カイ2乗検定を行った結果、人数の偏りに、1%または5%水準で有意差が認められた項目も、10%水準で有意傾向を示した項目も、いずれも存在しなかった。したがって、担当する介助者数と関連した潜在トラブルは、有意傾向を示したものを含めても存在しないといえる。

考察

分析の結果、2つの結果が主に得られた。ひとつは、コーディネーターと利用者の間において、サービスを受けている年数と関連が認められたトラブルが1種類存在したことである。もうひとつは、利用者に認識される潜在トラブルは、サービスを受けている年数と担当する介助者数の2つの個人的要因のうち、いずれも関連が認められるトラブルがほとんど存在しなかった。

まず、第1点目に関して、サービスを受けている年数と関連が認められたトラブルとは、「コーディネーターは、利用者に介助者を選ぶ機会を与えず、望んではない介助者が来てしまうことがある」であった。この項目が該当した理由として、利用者側に着目してみると、サービスを受けていくにつれて介助者をみる目が養われ、介

助者の長所と短所が見極められることが考えられる。松山ら（2005）によると、介助者－コーディネーター間のトラブルに関して、介助者もサービスを提供した経験年数が増えるにつれて潜在トラブルが多くなり、トラブルに対する感受性が高まることが示唆された。この知見と同じように、利用者も被介助経験を重ねるにつれて介助者の長所や短所について敏感になることが推察される。次に、サービス供給側に着目すると、松山ら（2003）の調査では、「コーディネーターが派遣する介助者の候補を示し、利用者はその中から選びましたか。」という項目におけるコーディネーターからみた実施率が34.4%で、利用者からみた被実施率が41.8%と両者とも36項目中最も低かった。この結果からも支持されるように、自立生活センターの多くは利用者に介助者を選ぶ機会を与えたり、介助者に対する利用者の要望を汲み取るシステムが確立していないといえる。加えて、自立生活センターは総じて、他機関と同様、マンパワーが慢性的に不足しており、利用者に介助者を選ぶ機会を十分与えられないのが現状である。したがって、慢性的なマンパワー不足とシステムが確立していない状況下で、時間が経つにつれて介助者をみる目が養われるため、サービスを受けている年数の多い利用者は、このようなトラブルを認

識しやすいと推察される。

次に、第2点目として、2つの個人的要因いずれも関連が認められるトラブルはほとんど存在しないという結果が得られたことである。この理由として、2つのことが考えられる。

1つ目の理由は、そもそもトラブルが絶対的に少ないことである。本調査の結果、サービスを受けている年数と担当する介助者数それぞれで、過半数以上が「トラブル経験あり」と回答した項目数はわずか2項目であった。これに関し、コーディネーターと利用者との潜在トラブルは、利用者-介助者間のトラブルに比較して、圧倒的に少ないことが推測される。松山ら(2000)によれば、東京都のある1箇所の自立生活センターにおける顕在トラブルの件数は、1年間で利用者-コーディネーター間が24件、介助者-コーディネーター間が11件、利用者-介助者間が158件(利用者側が103件、介助側が55件)であり、コーディネーターに対するトラブルに比べて、利用者-介助者間のトラブルが圧倒的に多かった。他方、松山ら(2001)は、コーディネーターに対するトラブルと利用者-介助者間のトラブルではトラブルの構造に共通点がみられ、潜在トラブルの一部が顕在トラブルになるという構造をとること、換言すれば、顕在トラブルは潜在トラブルの「氷山の一角」であることを指摘している。さらに、コーディネーターに対する潜在トラブルについてみると、コーディネーターと利用者との潜在トラブルは、コーディネーターと介助者との潜在トラブルに比べて、相対的に少ないことを明らかにしている。これらを踏まえると、利用者-コーディネーター間の潜在トラブルは、利用者-介助者間の潜在トラブルに比べて圧倒的に少なく、介助者-コーディネーター間の潜在トラブルより相対的に少ないといえる。したがって、利用者-コーディネーター間の潜在トラブルは僅かであり、そこに関与する個人的要因を特定することが困難であるといえる。

利用者-コーディネーター間の潜在トラブルが僅かな理由として、利用者は介助者に比べて、コーディネーターと接触する機会が少ないことが考えられる。実際、コーディネーターは利用者に対してコーディネーション・サービスを提供している。そのコーディネーション・サービスの内容は一般に、〈登録時の説明〉、〈利用者についての把握〉、〈実施計画の立案と承認〉、〈実施計画の見直し〉に分けることができる(松山ら、2003)。前者3つは、介助者が利用者に対してサービスを提供する前に実施されるので、事後に実施されるのは〈実施計画の見直し〉のみである。〈実施計画の見直し〉に関して、中

西(1993)によると、コーディネーターは毎月、利用者宅に向き、その際に介助者への苦情などがあれば聞いてくると述べられている。この記述から看取されるように、介助者が利用者に対してサービスを提供する事後において、利用者-コーディネーターの接触は極めて少ないことが推察される。また、田尾(1995)は、サービスが日常化するほど対面的に接することが多くなり、トラブルが増え、対立や競合が増えると指摘している。したがって、これらの知見を踏まえると、利用者-コーディネーター間は、利用者-介助者間に比較して相互の接触機会が少ないため、潜在トラブルの件数は少なくなると考えられる。

さらに、この潜在トラブルが僅かな理由として、利用者は、介助者とコーディネーターの2者からサービスを受けることになり、潜在トラブルを認識したとしても、その責任がどの程度、コーディネーターに帰属するか判断しにくいためであると考えられる。つまり、介助者は、コーディネーターからコーディネーション・サービスを受給し、利用者に対して狭義の介助サービスを提供する。それに対して、利用者は、コーディネーション・サービスをコーディネーターから、狭義の介助サービスを介助者から、共に受給することになる。加えて、利用者からみれば、コーディネーション・サービスは狭義の介助サービスを円滑にするための間接援助に過ぎず、介助場面でトラブルがたとえ発生したとしても、その責任はコーディネーターよりも目の前の介助者に帰属させる可能性が高いと推察される。

2つの個人的要因(サービスを受けている年数と担当する介助者数)と関連が認められるトラブルがほとんど存在しなかった理由の2つ目として、他の要因の存在が考えられる。藤田・松山(2005)は、利用者からみた潜在トラブルに関与する個人的要因について、表5に示すように、ハードな要因とソフトな要因に分け、それぞれ具体的項目を挙げている。これによれば、ハードな要因として、サービスを受けている年数と担当する介助者数のほかに、基本的属性としての性別、年齢、障害の種別を挙げている。さらに、これらのハードな要因の潜在トラブルへの関与を明らかにしたうえで、主張性、自己決定力、介助者管理能力などのソフトな要因との関連を検討すべきである。

文献

藤田和弘・松山光生(2005)：介助サービスにおける潜在トラブルに関与する個人的要因に関する検討Ⅰ-研

表5 利用者からみた潜在トラブルに關与する個人的要因

利用者-コーディネーター間		
	ハードな要因	ソフトな要因
利用者	性別 年齢 障害の種別 障害手帳の等級 利用年数 介助者の総数 定期の介助者の人数	主張性 自己決定力 介助者管理能力 など
コーディネーター	性別 年齢 専門教育 経験年数 提供しているサービス内容	チームマネジメントの認識度 など

- 究の枠組みと方向性－. 日本リハビリテーション連携科学学会第6回大会学会論文集：98-99.
- 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・藤田和弘・倉内紀子 (2005)：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關する研究－コーディネーター及び介助者のキャリアを指標として－九州保健福祉大学紀要, 6：265-271.
- 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・山中克夫ら (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・山中克夫ら (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關する研究. 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・鈴木由美子ら (2000)：介助サービス利用者・介助者間のトラブルに關する研究－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.
- 中西正司 (1993)：当事者主体の福祉サービスの構築－障害者が地域で暮らす権利と方策－自立生活センターの活動を通して－. 社会福祉研究, 57：38-43.
- 末永弘 (1998)：介助者と障害者の關係について－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.