

介助者研修プログラムへのグループ・エンカウターの導入 －研究の現状と課題－

*松山 光生・**藤田 和弘・*倉内 紀子

Introduction of the group encounter for the assistant training program
－Actual state of the researches and challenges－

Mitsuo Matsuyama, Kazuhiro Fujita and Noriko Kurauchi

Abstract

In this research, previous researches are overviewed in order to introduce the constitutive group encounter for assistant training program as a part of a system for solving potential problems between consumers and assistants at Independent Living Center. Previous researches show that the more experiences consumers have in receiving assistances, the more sensitivity to assistants consumers have resulting in potential troubles. Likewise, the more experiences assistants have, the more they have potential troubles. These findings suggest that service coordinators should establish a solving system and there is a necessity of assistant training as a part of the system. Two research challenges were presented for introducing the constitutive encounter group based on the previous researches: ① it is required to choose and modify appropriate exercises and discuss the combinations because there is no previous research targeting at assistants and ② we should discuss evaluation methods and periods before and after performing the program in order to measure the effects of the program.

Key Words : personal assistance service, training program, encounter group

キーワード：介助サービス、研修プログラム、グループエンカウター

2007.11.12 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基にして、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。2006年10月現在、全国に124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 (basic activities of daily living、標準的日常生活活動)の介助に留まらず、IADL (instrumental activities of daily living、手段的日常生活活動)やAADL (advanced activities of daily living、上級日常生活活動)に関する介助に及ぶ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、コーディネーターが、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。当然ながら、自立生活センターの性格上、障害当事者がコーディネーターの役割を担

*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
**吉備国際大学社会福祉学研究科 〒716-8508 岡山県高梁市伊賀町8
Kyushu University of Health and Welfare Nobeoka-Shi, 882-8508
Kibi International University Takahashi-Shi, 716-8508

うことが多い。

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・鈴木・山中ら、2000；末永、1998；全国自立生活センター協議会、1994；Wong and Millard, 1992）。自立生活センターでは、コーディネーターがこれらのトラブルの解決を独自の経験に基づいて図っているが、その解決システムは体系化されていない。

本研究では、これらのトラブルの解決システムの一部として、自立生活センターにおける介助者研修プログラムへの構成的グループ・エンカウンターへの導入に向けて、先行研究を概観しながら、その必要性を検討したうえで、今後の研究的課題について、プログラムへの適用、修正と効果測定との2点から整理する。

介助サービスのトラブルと介助者研修の必要性

松山・山中・鈴木ら（2000）は、Pondy（1967）の対人間の葛藤発生モデルを参考に、サービス実施場面で利用者と介助者の間に発生するトラブルを次の2種類に分類している。1つは、コーディネーターには言語表出されず、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であり、もう1つはコーディネーターに言語表出されるトラブルである。この2種類のトラブルは対処が大きく異なることから、利用者または介助者によって、コーディネーターに対して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、顕在トラブルと潜在トラブルを比較検討した。顕在トラブルの調査方法は、利用者51名とその介助者246名を対象とし、ある1箇所のセンターの1年間の実施記録を調べた。潜在トラブルの調査方法は、利用者100名とその介助者112名を対象とし、質問紙を作成して調査した。これらの対象者は同じセンター内の利用者、介助者であるが、必ずしも対応していない。トラブルを有する割合を比較した結果、潜在トラブルは顕在トラブルに比べて、利用者と介助者ともに件数は多く、内容も多岐で、感情レベルの問題が含まれ利用者、介助者各々の一方のみが認識していた。

これらの結果から、介助サービスのトラブルの構造は、図1のように、図式化される。すなわち、顕在トラブルは潜在トラブルの氷山の一角であるといえる。潜在トラブルは、自立生活運動の理念であるセルフマネジメントの原則に沿って、利用者と介助者の当事者間で解決することが望ましい。したがって、コーディネーターは、当

事者間の解決を促すため、図1のような間接的介入を行う必要がある。間接的介入とは、顕在トラブルが発生する前に実施するコーディネーターによる予防である。

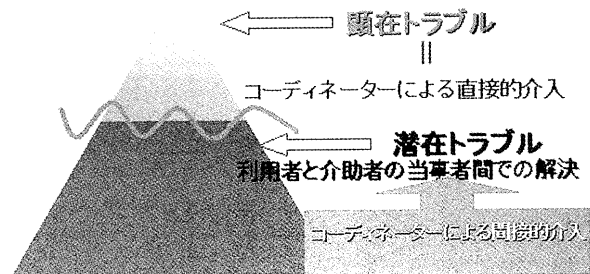


図1 トラブルの構造と解決

しかし、これらのトラブルに対して、コーディネーターがよりきめ細かく予防、対処していくためには、利用者と介助者各々の個人的要因を考慮する必要がある。

松山・藤田（2006a）は、介助サービスを利用する際、被介助経験が潜在トラブルに関与するか否か利用者の立場から検討した。被介助経験として、介助サービスを受けている年数、雇用した介助者の人数、受けた介助項目数の3つの指標を用いた。その結果、雇用した介助者の人数がトラブルの多少に関与していたのは45項目中23項目（51%）であり、3つの指標のうち最も多かった。また、これら23項目のうち、「介助者側の責任の問題」に属する項目が13項目と最も多く、全ての項目で雇用した介助者の人数が多いほど、介助者に対するsensitivity（気づきやすさ）が高まり、潜在トラブルが多かった。

松山・藤田（2006b）は、介助者の既決の要因に焦点を当てて、性別、年齢、社会的背景、サービス提供に関わる背景を取り上げ、介助サービスにおける潜在トラブルに介助者側の個人的要因がどのように関与するかを検討した。その結果、担当利用者総数、社会的属性、定期の担当利用者数、介助項目数、年齢、専門教育、性別の順で、潜在トラブルに多く関連した。これらの結果から、介助者の既決の個人的要因として、介助経験の豊富さ由来するトラブルに対するsensitivity（気づきやすさ）、社会経験が浅くアイデンティティが未確立からくる自信の無さ、父性による一方的な思い込みが示唆された。

上田・松山（2006）は、介助サービスを提供する際に、介助者の経験年数が、潜在トラブルに関与するか否かを介助者の立場から検討した。その結果、経験年数3年以上の介助者は、経験年数が少ない介助者に比べて、45項目中10項目（22.2%）の潜在トラブルを多く挙げていた。介助者の経験を重ねるにつれて、潜在トラブルに対するsensitivityが高まり、とりわけ、利用者のマネ

ジメント能力の不足、利用者の心理的緊張に対する不適切な解消方法、利用者の基本的ルール理解不足の3種類のトラブルに分類でき、それらに対し敏感になると考えられた。

これらのトラブルに対して、松山・鈴木・山中・藤田(2002)は、時系列(①契約、②事前状況の把握、③事前の説明、④サービスの実施、⑤サービスの終了)ごとに、利用者、介助者、コーディネーター3者の役割を整理し、3者各々が役割を果たす解決システムを提言した。この解決システムを標準とし、図2に示すとおり、松山ら(2006a、2006b)と上田ら(2006)の知見を踏まえ、松山・藤田(2005、2006c)は、3点について補完的対応策を提言してきた。

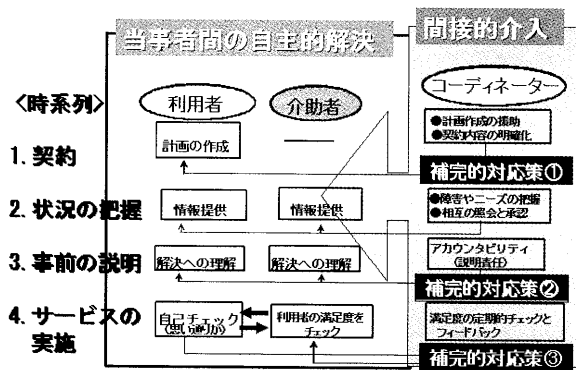


図2 標準的解決システムと補完的対応策の位置づけ

補完的対応策①として、契約の段階において、利用者 と介助者をマッチングする際、コーディネーターは社会経験が乏しい10代、20代の介助者に対して、主張性の強くない利用者を担当してもらう。また、被介助経験が豊富で介助者に対するsensitivityが高まった利用者には、自己決定を重視し、知識、技術のある介助者を配置する。

補完的対応策②として、事前の説明の段階において、アカウンタビリティとして、プラス思考、促進のため、先天的障害のある利用者や、10代、20代の介助者に向け、特に、解決に前向きになるように、例えば、「相手が注文をつけたとしても、あなたの批判ではなくて、うまくやるための提案であり、前向きに考えようよ」のように、コーディネーターは言葉がけを大切にする必要がある。

補完的対応策③として、潜在トラブルに対する利用者 と介助者のいずれかが経験を重ねて潜在トラブルのsensitivityが高くなった時点で、自主的解決を促すため、利用者側と介助者側双方に対し研修を行う。利用者

側の研修として、①自立生活プログラムにおける介助者管理能力の再学習、②ピアカウンセリングによる心理的緊張の解消と解消法の学習、③書類を通じた基本的ルールの再確認が挙げられる。また、介助者側の研修として、介助者同士が悩みや問題を打ち明ける交流の機会を設け、心理的技法を導入すべきである。

以上より、潜在トラブルは、セルフマネジメントの原則に沿って、利用者 と介助者の当事者間で解決することが望ましく、コーディネーターは当事者間の解決を促すため、間接的介入を行う必要があるといえる。そのためには、時系列に沿った標準的解決システムと、個人的な要因に応じた補完的対応策が有効と考えられる。本研究で扱う介助者研修プログラムは、一連の解決システムの中で、補完的対応策③にあたり、介助者を対象とするものと位置づけられる。

エンカウター・グループの基本的枠組み

わが国において、エンカウター・グループという用語は、ベーシック・エンカウター・グループと構成的エンカウター・グループ(構成的グループ・エンカウター)の2つの意味で用いられる。ベーシック・エンカウター・グループとは、構成的グループ・エンカウターに対して、非構成的エンカウター・グループとも呼ばれる。ここでの「構成的」とは、①時間と話題の制限があるかないか、②サブグループ、ルールが存在するか否かの2点から特徴づけられる。

斉藤(1999)は、実施するグループの性質やその目的に応じて、どちらの方法を用いるか検討する必要があり、その区別について、以下のように指摘している。すなわち、非構成的グループ・エンカウターは、グループメンバー間の相互交流を通じて個人の内面的な問題への気づきや洞察を深める方向性を有しているのどちらかという治療的な方法に用いられる。一方、構成的グループ・エンカウターは、対人スキルの向上や自己開示能力の養成を目指すので教育的、能力開発的な側面に用いられる。さらに、ヒューマン・サービス領域、例えば、看護、福祉、カウンセラーといった職域を志す人たちに、カウンセリング技能をいかに修得させるかということが挙げられ、カウンセリング技能の中核は関わっている他者の思考、感情への感受性を有すること、その他者の立場になって理解すること、それを適切に相手にフィードバックできることを指摘している。

この指摘を踏まえれば、自立生活センターにおける介助者研修プログラムは、時間的な制約もあり、利用者の

行動、思考、感情の理解に重点を置く必要性の2点から、構成的グループ・エンカウンターを採用することが適切と考えられる。

構成的グループ・エンカウンターはグループアプローチであり、その目的はグループ活動を通じた個人の心理的成長の援助である。さらに、國分・片野(2001)によると、構成的グループ・エンカウンターとは「集中的グループ体験」であり、「ふれあい(リレーション)」と「自己発見」のための技法と定義される。「ふれあい(リレーション)」とは、ホンネとホンネの交流(感情交流)であり、自分のホンネに気づく、気づいたホンネを表現する・主張する、他者のホンネを受け入れるということである。また、自己発見とは自己盲点に気づき、それを克服することであり、自分は知らないけど周囲の人々が気づいている自分について視野を広げることである。

他方、構成的グループ・エンカウンターは、①インストラクション、②エクササイズ、③介入、④シェアリングの4つの主要な部分から成り立つ。①インストラクションとは、エクササイズの説明やデモンストレーションといった導入のことである。②エクササイズとは、心理面の発達を促し、人間関係をつくるための課題である。③介入とは、リーダーがエクササイズの時間、話題、グループングに修正を加えたり、参加者が心理的危機に曝されたとき援助することである。④シェアリングとは、エクササイズを通して気づいたこと、感じたことの参加者との共有である。この記述から看取できるように、構成的グループ・エンカウンターの中核をなすのは、エクササイズであるといえる。

介助者研修への構成的エンカウンター・グループ導入の意義と課題

野島(2000)によると、構成的グループ・エンカウンターが実践された領域をみると、教育の領域(小学校、中学校、高等学校、大学)で活発に行われている。他方、看護教育の領域においても、構成的グループ・エンカウンターがいくつか適用されている(石川、1993など)。長田・松尾・古賀・土作(2000)は、看護教育の「コミュニケーション論」の授業のなかで、構成的グループ・エンカウンターを活用した実践を報告している。この活用の理由として、潜在的能力の開発という教育的要素を有し、ひとりの教官が90分の授業時間の中で、学生の心理的安全を確保しながら実施できることを挙げている。また、井上・松山(2003)は、障害児の親への子育て支援活動の一環として行われるミニ通所サークルにおいて、

構成的グループ・エンカウンターを導入したプログラムを提言している。その導入の意義として、次の3点を挙げている。①面識のない親同士のリレーションを高める、②プログラムを定型化することで、心理的技法に熟練していないスタッフでも実施可能である、③課題の設定を毎回変化させることで、様々な視点から親のニーズの確認につながる。

これに基づいて、本研究で扱う介助者研修に、構成的グループ・エンカウンターを導入する意義を整理すると、以下ようになる。①参加する介助者の心理的外傷を予防しやすい、②面識の少ない介助者同士のリレーションを高め、心理的防衛を和らげて相互の交流ができる、③プログラムを定型化することで、心理的技法に熟練していないコーディネーターでも実施可能である、④エクササイズサイズのバリエーションが多く、エクササイズごとに、多角的な視点から自他の理解、受容が深まる。

ところで、野島(1994)によると、社会福祉領域において、グループ・エンカウンターを扱った研究は古賀(1991)の研究1件のみであり、その研究では非構成的グループ・エンカウンターが採用されている。野島(1994)は、ホームヘルプ協力員に対して、利用者やその家族とのコミュニケーション、人間関係の能力を高めるという目的で、構成的グループ・エンカウンターを行っている。参加者41名に対して、3時間の研修会において、①マンウォッチング、②ご挨拶、③2人組みでマッサージ、④2人組みで第一印象、⑤2人組みで直撃インタビュー、⑥4人組みでレポート、⑦8人組みで信頼ゲーム、⑧8人組みで5分間のスポットライトの8つのエクササイズを実施している。また、研修会が、参加者に与えた影響について、研修直後と7カ月後のフォローアップの2つの時点で検討している。研修直後では、参加者に対して、当該の研修の魅力を7段階評定で回答を求めると同時に、①グループの動き・雰囲気、他の参加者の動き、②自分の動き、感情の流れ、行動、③トレーナーについて、④満足した点、⑤不満足なこと、心残りなこと、気がかりなこと、⑥その他の6点について自由記述を求めている。一方、7カ月後のフォローアップとして、①研修についての感想、意見、要望等、②研修プログラムのその後の影響について自由回答を求めて郵送にて回収している。

以上のような先行研究を踏まえて、介助者研修への構成的エンカウンター・グループを導入するにあたり、その研究的課題について以下の2つに集約される。第1に、潜在トラブルの予防という観点から、より適切なエクササイズを選出、修正し、その組合せを検討する必要がある

る。第2に、プログラム実施の効果測定を行うにあたり、実施前後の評価方法と時期について検討すべきである。

既存のエクササイズとその適用、修正

國分・片野（2001）は、構成的エンカウター・グループにおいて、ホンネとホンネの交流（感情交流）の必要条件として、①自己理解、②自己受容、③自己表現・自己主張、④感受性、⑤信頼関係、⑥役割遂行の6点を挙げている。さらに、エクササイズを介した心理的変容に関して①行動、②思考、③感情の3側面から捉えることが必要であり、エクササイズの大部分は各側面を網羅しているものの、エクササイズによって強調される部分が異なると述べている。その視点から、必要条件と強調される側面によって、各エクササイズを18種類に分類している。

さらに、國分・片野（2001）は、エクササイズのいくつを選定し、組み合わせるうえで、次の点について考慮する必要があると述べている。すなわち、①目的は何か、②リーダーが体験しているエクササイズが否か、③リーダーを支えるスタッフが豊富か否か、④身体接触がどの程度許容されるかを挙げている。

吉田（1999）は、エクササイズを自己発見のための誘発剤とし、高等学校場面に、構成的グループ・エンカウターを適用する際、エクササイズの選出、組合せを行う際の構成原理について以下のように述べている。すなわち、エクササイズは教師の興味や関心、趣味だけでは選出してならず、①生徒の様子をよく観察して、彼等にいま必要なこと、②リーダーは何をしたいのか、ねらいを定めること、③リーダーの力量によってエクササイズを選択すること、④エクササイズの順序を考えることの4つの原理を挙げている。

構成的グループ・エンカウターを導入した介助者研修において、エクササイズを適用するには、先述したように、一般的な留意点や原理を考慮する必要がある。その一方で、自立生活センターによる介助者研修という特殊性を鑑みて、以下の4点について、エクササイズを修正していく必要があるといえる。すなわち、①リーダーが障害当事者であることを考え、実施可能なエクササイズにすること、②利用者のプライバシーを守り、特定の利用者の攻撃にならないこと、③介助者同士は面識が少ないため、相互交渉を活発にするため、ウォームアップを重視したエクササイズを採り入れること、④最終的に、利用者との2者間の潜在トラブルに寄与することの4点が指摘できる。

例えば、既存のエクササイズ「自慢のわが子」を修正し、「自慢のわが利用者」として、次のように、介助者研修に適用できると考えられる。適用の目的は、利用者の長所に目を向け、利用者を肯定的に見られるように、介助者の他者受容を促進することである。その内容は、既存の手続きに従って、①2人組になり、利用者のプライバシーに留意し、1人が自分の利用者のよいところを、匿名で、もう1人が話を聞く、②役割を交代する、③隣のペアと一緒にになり、1人ずつ順番にパートナーの利用者のよいところを、他の2人に紹介するといったことである。

以上のように、自立生活センターによる介助者研修という特殊性を考慮し、既存のエクササイズを修正し、適用させることが可能であるといえる。

研修プログラムの効果測定

研修プログラムの有効性に関する検証、換言すると、効果測定するため、実施前後の評価を客観的に行い、研修プログラムは実施前後の評価と併せてひとつのパッケージとして構成する必要があるといえる。

研修プログラムの実施前後の評価を考える際、2つの課題を考える必要がある。すなわち、ひとつは介助者のどの側面の変化を測定するかである。もうひとつは、プログラム実施後の評価を、どのタイミングで実施するかである。

介助者の変化を測定する側面について、以下の2点を踏まえることが重要といえる。すなわち、1点目は、研修プログラムの意味である。研修プログラムの意味は最終的に、利用者との介助者間の潜在トラブルの解決をどれだけ促進できたかということである。言い換えると、プログラムの実施前に比して、介助者が有する潜在トラブルの頻度や内容がどのように変化したかということである。これらを見るものとして、松山ら（2001）が作成した質問紙が挙げられる。この質問紙は、4つの大カテゴリー（利用者側の責任要因、介助者の責任要因、双方に関わる責任要因、環境的な責任要因）と、14の小カテゴリーに分れ、合計45項目から構成される。各項目の頻度について、「常にある」、「しばしばある」、「たまにある」、「まったくない」の4件で回答を求めるものである。

介助者の変化を測定する側面において、もう1つ、重要なのは、構成的グループ・エンカウターによって、一般的に、どのような心理的変化があるとされているかである。つまり、構成的グループ・エンカウターを用

いることによって変化がもたらされるとされている部分
が変化しているか否か把握する必要がある。

その意味で、従来、構成的グループ・エンカウンター
の効果測定に関する研究として、どのような評価が試み
られてきたのかみると、以下のように概観される。

大友(2002)は、短大生を対象に、構成的グルー
プ・エンカウンターを授業の中で実施し、自己開示の効
果を測定している。その際、効果測定の方法として、以
下の4種類の方法を用いている。すなわち、①東大式エ
ゴグラム(自己肯定、他者肯定をみるため)、②ローゼ
ンバーグの自尊感情尺度(自己開示できるようになると、
自尊感情が高まると仮定している)、③毎回の学生から
のフィードバック票、④学生のレポート、教師の観察ノ
ートである。また、長田ら(2001)は、看護学生を対
象に、対人関係能力の育成を目指し、構成的グループ・
エンカウンターを授業の中で実施している。その際、効
果測定の方法として、次の3種類の方法を用いている。
すなわち、①ローゼンバーグの自尊感情尺度、②沢崎ら
が開発した自己受容尺度、③授業の最終日に、感想や意
見などの自由記述である。

松浦(2000)は、ベーシック・エンカウンター・グ
ループ(非構成的グループ・エンカウンター)の効果測
定にこれまで用いられた心理尺度法とその効果を挙げて
いる。その心理尺度として、①SCT、②自尊感情尺度、
③Y-G性格検査、④MPI、⑤EPPS、⑥PFスタ
ディ、⑦POI、⑧SEAS、⑨エゴグラムを挙げている。
その上で、新たに、「自己存在感」、「他者内面の理
解」、「自己一致」、「他者受容」、「自己信頼」の5つの因
子、27の質問項目から成る「EG(ベーシック・エン
カウンター・グループ)効果尺度を開発し、妥当性と信
頼性を検証している。

野島(2000)は、構成的グループ・エンカウンター
の効果研究をより精密に進めていくためには、アンケー
ト、心理テストといったアプローチでは不十分であると
述べている。この記述から看取されるように、効果測定
は構造化された心理尺度のみならず、質的な変化の把握
のため、構造化されていない評価方法も必要であるとい
える。

ところで、構成的グループ・エンカウンターの効果の
ひとつに、カウンセリングマインドの形成が挙げられる。

片野(1999)によると、カウンセリングマインドと
は、好意の念を持ち合った人間関係づくりや、相手の身
になって聞いたり相手のことを思って話したりすること
とされている。さらに、医療分野において、宗像
(2005)は、患者と医療者とのよりよい関係を築くため

に、医療者には患者の視点から物事を捉える「カウンセ
リングマインド力」が求められるとしている。また、カ
ウンセリングマインド力として、①患者の話す事柄より
も、言動の背後にある気持ちや感情への観察力、②医療
者自身の思いは意識的に脇に置き、患者の思いに寄り添
う傾聴力、③医療者が捉えた患者の思いを言葉に出して
チェックする確認力、④患者の気持ちを作り出している
場面をイメージングすることで同じ気持ちを共有できる
共感力が必要になる。この概念こそ、介助サービス利用
者と介助者、両者の人間関係を構築し、2者間の潜在ト
ラブル解決を目的とした本研修プログラムの本質に類似
しており、測定対象として相応しい。今後、その測定方
法の確立が研究課題として挙げられる。

文献

- 井上僚子・松山光生(2003) 障害児の親の心理的問題
と援助方法—保健所のミニ通所サークルの現状と課
題をもとに—。日本特殊教育学会第41回大会学会
発表論文集, 692.
- 石川みち子(1993) 看護教育におけるグループ・エン
カウターの応用とその効果に関する研究(その1)。
千葉県立衛生短期大学紀要 11(2),65-80.
- 古賀陽子(1991) 福祉教育のための一考察—エンカウ
ター・グループ研修をとおして。日本社会福祉学
会第38回大会学会発表報告要旨集, 227.
- 國分康孝・片野智治(2001) 構成的グループ・エンカ
ウターの原理と進め方—リーダーのためのガイ
ド。誠信書房。
- 片野智治(1999) エンカウターのキーワード1。國分
康孝(編) エンカウターで学級が変わる高等学校
編, PP6.
- 松浦光和(2000) ロジャーズ(1970)の考え方に基づい
たエンカウンター・グループ効果測定尺度の構成—
平山(1992)を参考にして。人間性心理学研究
18(2),139-151.
- 松山光生・藤田和弘(2006a) 介助サービスにおける潜
在トラブルに關与する個人的要因に関する検討—介
助者の性別、年齢、社会的背景、サービス提供に關
わる背景に焦点を当てて。リハビリテーション連携
科学, 7(1), 3-11.
- 松山光生・藤田和弘(2006b) 介助サービスにおける
潜在トラブルに關与する個人的要因に関する検討
IV—利用者側の被介助経験に焦点を当てて—日本リ
ハビリテーション連携科学学会第7回大会学会論文

- 集,98-99.
- 松山光生・藤田和弘 (2006c) 自立生活センターの介助サービスにおけるトラブル解決システムの開発. 日本社会福祉学学会第53回大会学会発表報告要旨集,442.
- 松山光生・藤田和弘 (2005) 自立生活センターの介助サービスにおけるトラブル解決システムの開発Ⅱ. 日本社会福祉学学会第53回大会学会発表報告要旨集, 204.
- 松山光生・白垣潤・山中克夫・他 (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－. 特殊教育学研究, 39 (2), 53-63.
- 松山光生・山中克夫・鈴木由美子・他(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.
- 宗像恒次 (2005) 医療コミュニケーションにおけるカウンセリングマインド力. 医療ジャーナル,41(3),973-976.
- 野島一彦 (2000) 日本におけるエンカウター・グループの実践と研究の展開－1970-1999.九州大学心理学研究,1,11-19.
- 野島一彦 (1994) ホームヘルプ協力員の人間関係トレーニング－構成的グループ・エンカウターによる. 福岡大学人文論叢,26(2),355-389.
- 大友秀人 (2002) 構成的グループエンカウターが短大生の自己開示の効果に関する研究.青森明の星短期大学研究紀,28,35-46.
- 長田京子・松尾典子・古賀美紀・他 (2000) 看護学生の対人関係能力の育成をめざした授業の教育効果. 島根医科大学紀要,24,21-26.
- Pondy,L. R. (1967) Organizational Conflict : Concepts and models. Administrative Science Quarterly, 12,296-320.
- 斎藤義浩 (1999) 大学生・看護学生に対する構成的グループ・エンカウターの効果とその効果を予測する要因について. 東京成徳大学研究紀要6,155-164.
- 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.
- 上田哲郎・松山光生 (2006) 自立生活センターの介助サービスにおけるトラブルに関与する介助者側の要因に関する検討－介助者の経験年数に焦点を当てて－. 最新社会福祉学研究, 創刊号, 17-28.
- Wong, H. D. and Millard, R. P. (1992) Ethical dilemmas encountered by independent living service providers. Journal of Rehabilitation, 58(4), 10-15.
- 吉田隆江 (1999) エクササイズ. 國分康孝 (編) エンカウターで学級が変わる高等学校編,PP30-31.
- 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, pp47-69.