

介助サービスにおける潜在トラブルに關与する 個人的要因に關する検討

- 利用者の既決な要因に焦点を当てて -

松山 光生^{*} 藤田 和弘^{**} 倉内 紀子^{*}

The Personal Factors to participate in Potential Conflicts of provision Personal Assistance Services: focus on pre-determined factors for which intervention is not possible

Mitsuo Matsuyama, Kazuhiro Fujita and Noriko Kurauchi

Abstract

In the present study, we investigated from the consumer's perspective how six pre-determined factors for which intervention is not possible contribute to potential conflict between assistants and consumers of assistance services at an independent living center. A survey comprising 45 question items classified between the respective issues of responsibility was conducted on 100 consumers. Groups were created within each factor, and the degree of conflict for each item was compared. Inter-group differences were observed for all factors. Correspondence analysis was conducted for each respective issue of responsibility and sample scores were calculated for each extracted axis. Multiple regression analysis was performed with the sample scores as objective variables and the six factors as explanatory variables. The two axes extracted from " issues of responsibility on the part of the consumer " were " understanding of the basic points of the service system " and " degree of reserved issues ", with " the number of items of assistance received " as the contributing factor. The two axes extracted from " issues of responsibility on the part of the assistant " were " issues of self-acknowledgement on the part of the assistant themselves " and " clarity of assistance content ", with " the number of items of assistance received " and " age of consumer " as contributing factors.

Key words : assistance service, potential conflict, consumer, individual factor, correspondence analysis

キーワード : 介助サービス、潜在トラブル、利用者、個人的要因、コレスポネンズ分析

2009.11.12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。2009年9月現在、全国に123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

^{*}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

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、異性による身体接触などに起因する心理的緊張をなくすように、利用者とのマッチングには同性同士であることを原則としている。

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(松山ら、2000; 未永、1998; 全国自立生活センター協議会、1994; Wong et al、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。

松山ら(2000)は、Pondy(1967)のモデルを参考に、サービス実施場面で利用者との間に発生するトラブルを、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1に示すように、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。その上で、松山ら(2000)は、狭義の介助サービスの顕在トラブルと潜在トラブルを調査した。そ

の結果、顕在トラブルに比べ、潜在トラブルは利用者との介助者ともに件数は多く、その内容も多岐に渡り感情レベルの問題が含まれていた。

しかし、これらの研究は個人的背景や属性に焦点を当てておらず、マクロ的な視点から、利用者側のトラブルと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、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、3者の個人的要因を考慮し、解決を図る必要がある。

以上を踏まえ、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の検討にあたって、次の点に留意する必要がある。

すなわち、利用者-介助者間の潜在トラブルに關与する個人的要因は、表1のように、既決な要因と介入可能な要因に分けて検討するべきである。既決な要因とは、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。介入可能な要因とは、内面の問題であるが適切な方向へ導くことが可能であり、利用者の自己主張(アサーティブネス)や、介助者の倫理観等が含まれる。したがって、まず既決な要因を特定し、その上で要因の統制を行った後、介入可能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。

介助者側の既決な要因と潜在トラブルの関連性を検討した研究として、上田ら(2006)と松山ら(2006)の研究が挙げられる。上田ら(2006)は、介助者が利用者に対して介助サービスを提供する際、潜在トラブルに介助者のサービスに従事した経験年数がどのように關与するか検討した。その結果、3種類の潜在トラ

表1 利用者-介助者間の潜在トラブルに關与する個人的要因

	既決な要因	介入可能な要因
利用者	性別 年齢 障害の種別 障害手帳の等級 利用年数 雇用した介助者の総数 受けた介助項目の総数	自己主張(アサーティブネス) 自己決定力 介助者管理能力 など
介助者	性別 年齢 専門教育 社会的属性 経験年数 利用者の総数 定期的利用者の人数 提供している介助項目の総数	パートナーシップに関する意識 カウンセリングマインドの意識 など

ブルに対して介助者の経験年数に關することが示唆された。松山ら（2006）は、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が、潜在トラブルに対してそれぞれ、どのように關与するか検討した。その結果、潜在トラブルの多少に差が認められた項目数は、担当利用者総数で全45項目中18項目、社会的属性で17項目、定期の担当利用者数で15項目、年齢で9項目、介助項目数で8項目、専門教育で6項目、性別で5項目の順序で多かった。しかしながら、利用者側の既決な要因と潜在トラブルの關連性を検討した研究はまだ行われていない。

本研究は、自立生活センターにおける介助サービス利用者がサービスを利用する際に、利用者の個人的要因が、利用者と介助者間のトラブルにどのように關与するか利用者の立場から検討した。なお、本研究では、利用者側の既決な個人的要因(外的に特定可能で不可逆的な変数)に焦点を当てた。

方 法

1. 質問項目

松山ら（2001）が作成した質問項目を用いた。その構成は表2のように、4つのカテゴリー（利用者側の責任の問題、介助者の責任の問題、双方に關わる責任の問題、環境的な責任の問題）と、14の小カテゴリーに分れ、合計45項目から成る。また、フェイスシートでは、性別、年齢、障害の種別、障害手帳の等級、介助サービスを受けている年数、現在雇用している介助者の人数、受けている介助項目数、介助項目の実施の有無を尋ねた。

2. 調査対象者

東京都5カ所、愛知県1カ所の自立生活センター介助サービス利用者100名を対象とした。その主なプロフィールは、表3に示すとおりである。調査は予め、各センター長に調査の主旨を説明し承諾を得た後、対象者には調査の主旨と無記名であることを文章で通知した。

3. 調査方法

調査方法は、郵送法で行い、筆記が困難な利用者に対しては、自立生活センターの職員に代筆を依頼するか、あるいは筆者による面接を実施した。

4. 分析の方法

1) 要因におけるトラブルの項目数の多少

各要因内でグループ間のトラブルの多少を比較するた

めに、まず、各項目ごとに4段階評定の結果を「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。次に、性別、障害種別（脳性まひ群・非脳性まひ群）、サービスを受けている年数（3年以上、3年未満）、雇用した介助者の人数（5名未満、5名以上）、受けた介助項目数（21項目以上、21項目未満）について、「トラブルの経験ある・なし×各2グループ」の2×2の²検定を行なった。また、年齢（10～20歳代、30～40歳代、50歳代以降）については、各項目ごとに「トラブルの経験ある・なし×介助の経験年数ごとの各3グループ」の2×3の²検定を行ない、有意または10%未満の有意傾向を示した場合には、残差分析を行なった。

2) トラブルの側面に關する軸の抽出

各要因がトラブルのどのような側面に關与しているか検討するため、トラブルの有無について項目数と対象者のクロス集計表を作成した上で、コレスポネンズ分析を行い、軸を抽出した。さらに、各軸のアイテム・スコアに關して散布図を作成し、軸の解釈を行った。なお、コレスポネンズ分析には、エクセル統計2008 for Windowsを用いた。

3) 各要因がトラブル側面に關与する度合

コレスポネンズ分析の結果、抽出された軸ごとに、サンプル・スコアを算出し、それらを目的変数として、ステップワイズ法による重回帰分析を行った。説明変数として、ダミー変数1（性別：女性=0、男性=1）、年齢、ダミー変数2（障害名：脳性まひ群=1、非脳性まひ群=2）、雇用した介助者の人数、利用している年数、受けている介助項目数を投入した。なお、これらの分析にあたっては、統計ソフトSPSS15.0Jを用いた。

結 果

1. 各要因におけるトラブルの多少に差がみられた項目数について

各属性ごとに、45項目について²検定を行った結果を表4及び表5に示した。全45項目中11項目（24%）が性別において、4項目（9%）が年齢において、8項目（18%）が障害種別においてそれぞれ差がみられた。また、介助サービスを受けている年数が12項目（27%）、雇用した介助者の人数が23項目（51%）、受けた介助項目数が7項目（16%）であった。このことより、利用者側の個人的要因のうち、潜在トラブルに關連する項目数でみると、雇用した介助者の人数、介助サービスを受

表2 質問紙の構成と項目

	番号	質問項目
I. 利用者側の責任問題		
①不十分な指示及び マネージメントの不足・指示の 不徹底	No. 1	あなたの言語障害のため、介助者に介助内容の細部まで伝わらないことがある
	No. 2	あなた自身が自分の障害を理解しておらず、適切な介助が受けられないことがある
	No. 3	あなたが疲れていて、介助者への指示が不十分になることがある
	No. 4	あなたの指示が不明確で、適切な介助サービスを受けられないことがある
	No. 5	あなたは、計画していたことを介助者に頼み忘れることがある
	No. 6	あなたは、介助者の質問に対して適切に答えないことがある
	No. 7	あなたが自分で判断せずに、介助者に決定を任せることがある
②逸脱した要求	No. 8	あなたは、契約以外の介助内容を介助者に依頼することがある
	No. 9	あなたは、契約時間内に処理しきれない介助を介助者に依頼することがある
	No. 10	あなたは、介助者の休む間もなく指示を出すことがある
	No. 11	あなたは、医療行為や法律に違反するような内容の介助を依頼することがある
	No. 12	あなたの要求が、回を重ねる度に大きくなることがある
③遠慮・気遣い・無遠慮	No. 13	あなたは、介助者に重労働させていると思い、遠慮することがある
	No. 14	あなたは、介助サービスについて、介助者に不平を言うことがある
	No. 15	あなたは、介助者に他人の悪口などを言うことがある
	No. 16	あなたは、介助者を不愉快にしないように気を遣いすぎることがある
II. 介助者側の責任問題		
①自分の身体の認識不足	No. 17	介助者が、介助者自身に体力（身体的な力）がないのに、無理に介助を行うことがある
	No. 18	介助者が、介助者自身の体調が悪いのに、無理に介助を行うことがある
②契約違反	No. 19	契約した当日になって、介助者から介助サービスを断られることがある
	No. 20	介助者が、契約した介助内容を行わないことがある
	No. 21	介助者が、時間通りに介助に来ないことがある
③介助者の知識・技術不足	No. 22	介助者が、リフターなどの介護機器の使い方を覚えていないことがある
	No. 23	介助者が、自分のできない介助内容について理解していないことがある
	No. 24	介助者が、あなたの障害を理解していないことがある
	No. 25	介助者が、あなたにどのように言葉かけしていいのかわからないことがある
④指示違反	No. 26	介助者は、あなたが指示した順番どおりに介助を行わないことがある
	No. 27	介助者が、あなたの指示する介助方法に従わないことがある
	No. 28	あなたが一部について介助を頼んだのに、介助者がそれ以上のことを行なうことがある
	No. 29	第三者が、あなたに意思を聞いたが、介助者が先に答えることがある
⑤一方的対応	No. 30	介助者が、あなたの許可なしに第三者に手助けを求めることがある
	No. 31	介助者が、あなたの意思を聞かず、思い込みで介助を行うことがある
	No. 32	介助者が、介助内容について分からないことがあっても、あなたに聞かないことがある
	No. 33	あなたが一人でできることを、介助者に介助されることがある
	No. 34	あなたが指示を出し終わらないうちに介助者が介助を始めることがある
⑥遠慮・無遠慮・気遣い	No. 35	介助者が、あなたを物のように扱うことがある
	No. 36	介助者が、あなたの物を無断で動かしたり使ったりすることがある
	No. 37	介助者が、親や指導者のように、あなたの行動を注意することがある
	No. 38	介助者が、あなたの気持や都合を考えて、無理や遠慮をすることがある
III. 双方に関わる要因		
①性格や習慣の 不一致	No. 39	あなたと介助者の生活習慣が異なることがある
	No. 40	あなたと介助者の性格や行動のペースが合わないことがある
②契約の理解不足	No. 41	あなたは友人として介助者と接したと思ったが、介助者は介助サービスを行ったと思 い、介助料の支払いに行き違いが生じることがある
③介助の失敗に伴う気まずさ	No. 42	介助が失敗したとき、お互い気まずくなることもある
IV. 環境的な責任問題		
①設備や介助機器の 不備	No. 43	介助機器が整っておらず、適切な介助サービスが受けられないことがある
	No. 44	住宅が障害者用に改造されておらず、適切な介助サービスが受けられないことがある
②家族の理解不足	No. 45	あなたの家族が、介助サービスに対して理解を示さないことがある

表3 調査対象者のプロフィール

		人数	%
性別	男性	41	41.0%
	女性	58	58.0%
	無記入	1	1.0%
年齢	10～20歳代	15	15.0%
	30～40歳代	61	61.0%
	50歳代以上	22	22.0%
	無記入	2	2.0%
障害種別	脳性まひ	57	57.0%
	脊髄損傷（頸椎損傷も含む）	12	12.0%
	脳血管障害	3	3.0%
	進行性筋萎縮症	5	5.0%
	リウマチ	6	6.0%
	その他	15	15.0%
	無記入	2	3.9%
サービスを受けている年数	1年未満	10	10.0%
	1年以上3年未満	37	37.0%
	3年以上	49	49.0%
	無記入	4	4.0%
雇用した介助者の人数	1名	12	12.0%
	2～4名	31	31.0%
	5～9名	15	15.0%
	10名以上	38	38.0%
	無記入	4	4.0%
受けた介助項目数	10項目未満	23	23.0%
	10項目以上21項目未満	28	28.0%
	21項目以上	49	49.0%
合計		100	

表4 潜在トラブルの多少に有意差が認められた項目数と番号(性別、年齢、障害種別)

	性別 (d f = 1)	年齢 (d f = 2)	障害種別 (d f = 1)
I. 利用者側の責任問題 (16項目)	<u>6項目</u> No. 1 (3.95), 女性>男性 No. 2 (2.76), 女性>男性 No. 4 (7.26), 女性>男性 No. 9 (4.30), 女性>男性 No. 15 (3.97), 男性>女性 No. 16 (7.07), 女性>男性	<u>2項目</u> No.5 (7.32), 30～40歳代>10～20歳代 No.14 (4.79), 30～40歳代>10～20歳代	<u>3項目</u> No.1 (15.58), 脳性まひ群>非脳性まひ群 No.6 (4.15), 脳性まひ群>非脳性まひ群 No.13 (9.65), 非脳性まひ群>脳性まひ群
II. 介助者側の責任問題 (22項目)	<u>4項目</u> No. 17 (4.39), 女性>男性 No. 27 (3.39), 女性>男性 No. 31 (7.99), 女性>男性 No. 32 (3.86), 女性>男性	<u>2項目</u> No. 18 (8.11), 30～40歳代>10～20歳代 No. 38 (6.62), 30～40歳代>10～20歳代	<u>3項目</u> No.19 (5.07), 脳性まひ群>非脳性まひ群 No.23 (4.87), 非脳性まひ群>脳性まひ群 No.37 (2.76), 脳性まひ群>非脳性まひ群
III. 双方に関わる責任問題 (4項目)	<u>0項目</u>	<u>0項目</u>	<u>1項目</u> No.34 (2.77), 非脳性まひ群>脳性まひ群
IV. 環境的な責任問題 (3項目)	<u>1項目</u> No. 45 (4.52), 女性>男性	<u>0項目</u>	<u>1項目</u> No.45 (3.72), 脳性まひ群>非脳性まひ群
合計	11項目	4項目	8項目

表5 潜在トラブルの多少に有意差が認められた項目数と番号(サービスの利用との関連)

	サービスを受けている年数	雇用した介護者の人数	受けた介護項目数
I. 利用者側の責任問題 (16項目)	6項目 No. 1(4.51, 3年以上>3年未満) No. 4(3.65, 3年以上>3年未満) No. 5(4.51, 3年以上>3年未満) No. 10(4.83, 3年以上>3年未満) No. 11(4.56, 3年以上>3年未満) No. 15(4.51, 3年以上>3年未満)	6項目 No. 9(9.67, 5名以上>5名未満) No. 4(4.23, 5名以上>5名未満) No. 6(3.63, 5名以上>5名未満) No. 10(5.66, 5名以上>5名未満) No. 13(3.53, 5名以上>5名未満) No. 14(9.67, 5名以上>5名未満)	1項目 No. 1(4.01, 21項目以上>21項目未満)
II. 介助者側の責任問題 (22項目)	5項目 No. 19(3.81, 3年以上>3年未満) No. 29(3.77, 3年以上>3年未満) No. 30(3.25, 3年以上>3年未満) No. 32(2.91, 3年以上>3年未満) No. 35(4.71, 3年以上>3年未満)	13項目 No. 17(3.65, 5名以上>5名未満) No. 18(4.93, 5名以上>5名未満) No. 21(10.35, 5名以上>5名未満) No. 22(7.26, 5名以上>5名未満) No. 25(5.11, 5名以上>5名未満) No. 27(5.55, 5名以上>5名未満) No. 28(6.61, 5名以上>5名未満) No. 29(5.23, 5名以上>5名未満) No. 30(4.89, 5名以上>5名未満) No. 32(3.44, 5名以上>5名未満) No. 35(5.11, 5名以上>5名未満) No. 36(5.05, 5名以上>5名未満) No. 37(3.33, 5名以上>5名未満) No. 38(3.19, 5名以上>5名未満)	6項目 No. 27(3.65, 21項目以上>21項目未満) No. 29(3.08, 21項目以上>21項目未満) No. 32(4.39, 21項目以上>21項目未満) No. 33(4.93, 21項目未満>21項目以上) No. 36(4.01, 21項目以上>21項目未満) No. 36(3.97, 21項目以上>21項目未満)
III. 双方に関わる責任問題 (4項目)	1項目 No. 39(2.91, 3年以上>3年未満)	2項目 No. 39(3.99, 5名以上>5名未満) No. 40(3.48, 5名以上>5名未満)	0項目
IV. 意識的な責任問題 (3項目)	0項目	2項目 No. 43(7.35, 5名以上>5名未満) No. 44(5.01, 5名以上>5名未満)	0項目
合計	12項目	23項目	7項目

けている年数、性別、受けた介助項目数、障害種別、年齢の順で多かった。

他方、個人的要因6つそれぞれにおいて、トラブルの多少に差がみられた項目について、責任の問題別に項目数をみると、大部分が「利用者側の責任問題」と「介助者側の責任問題」に該当した。したがって、以下には、「利用者側の責任問題」と「介助者側の責任問題」それぞれを詳細に分析することにする。

2. トラブルの側面に関する軸の抽出とその解釈

各要因がトラブルのどのような側面に参与しているか検討するため、「利用者側の責任問題」と「介助者側の責任問題」それぞれ、トラブルの有無について項目数と対象者のクロス集計表をつくり、コレスポネンス分析を行い、第1軸と第2軸を抽出した。「利用者側の責任問題」と「介助者側の責任問題」それぞれ、2軸のアイテム・スコアを空間配置し、散布図を作ったのが、図1及び図2である。

「利用者側の責任問題」について、図1をみると、第1軸では、プラスの方向には質問項目NO.11があり、マイナスの方向には質問項目NO.2がある。質問項目NO.11は「利用者が、医療行為や法律に違反するような内容の介助を依頼することがある」であり、質問項目NO.2は「利用者自身が自分の障害を理解しておらず、

適切な介助が受けられないことがある」である。医療行為や法律に違反した介助内容を依頼しないことは、サービスシステムの基本事項を理解しているか否かである。それに対して、利用者自身の障害を理解しているかは個別の問題である。よって、この第1軸は、「サービスシステムの基本事項の理解」と命名される。他方、第2軸は、プラスの方向には質問項目NO.16があり、マイナスの方向には質問項目NO.11がある。質問項目NO.16は「利用者が、介助者を不愉快にしないように気を遣いすぎることがある」である。また、質問項目NO.11が「利用者が、医療行為や法律に違反するような内容の介助を依頼することがある」である。介助者に気を遣うということは遠慮であり、介助者に医療行為や法律に違反した依頼をすることは無遠慮といえる。よって、この第2軸は、「介助者に対する遠慮」と命名される。

他方、「介助者側の責任問題」について、図2をみると、第1軸では、プラスの方向には質問項目NO.23があり、マイナスの方向には質問項目NO.34がある。質問項目NO.23は「介助者が、自分のできない介助内容について理解していないことがある」で、質問項目NO.34は「利用者が指示を出し終わらないうちに介助者が介助を始めることがある」である。自分ができない介助内容を理解することは、介助者自身の自己認知の問題である。他方、利用者が指示を待つことは、他者である利用者の

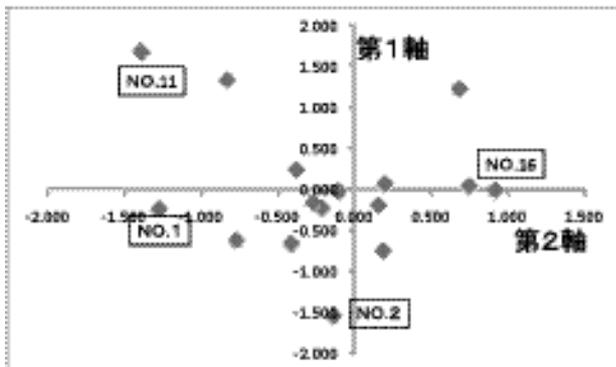


図1 コレスpondens分析によるアイテム・スコアの散布図
(利用者側の責任問題)

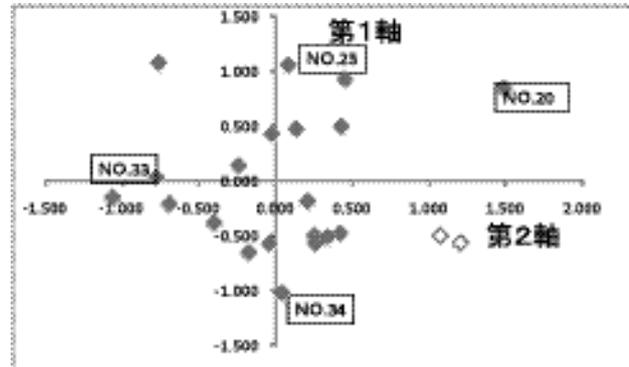


図2 コレスpondens分析によるアイテム・スコアの散布図
(介助者側の責任問題)

理解といえる。よって、この第1軸は、「介助者自身の自己認知の問題」であると命名できる。他方、第2軸は、プラスの方向には質問項目NO.20があり、マイナスの方向には質問項目NO.33がある。質問項目NO.20は「介助者が、契約した介助内容を行わないことがある」である。質問項目NO.33は「利用者が一人でできることを、介助者に介助されることがある」である。契約した介助内容は明確な事柄である。それに対して、利用者が一人でできることは不明確であり、把握するのに時間を要する。この第2軸は、「介助内容の明確性」と命名される。

以上より、「利用者側の責任問題」では、第1軸として、「サービスシステムの基本事項の理解」、第2軸として、「介助者に対する遠慮」が抽出された。また、「介助者側の責任問題」では、第1軸として、「介助者自身の自己認知の問題」、第2軸として、「介助内容の明確性」が抽出された。

3. 各要因がトラブル側面に関する軸に關与する度合

「利用者側の責任問題」と「介助者側の責任問題」それぞれについて、コレスpondens分析で抽出された2軸(合計4軸)ごとに、サンプル・スコアを目的変数として、重回帰分析を行った。その結果、「利用者側の責任問題」の第1軸(サービスシステムの基本事項の理解)では、受けている介助項目数($\beta = -0.273$)と1%水準で有意な負の關連が認められた。また、第2軸(介助者に対する遠慮)では、受けている介助項目数($\beta = 0.279$)と1%水準で有意な正の關連が認められた。

他方、「介助者側の責任問題」の第1軸(介助者自身の自己認知の問題)では、年齢($\beta = -0.222$)、受けている介助項目数($\beta = -0.239$)と1%水準で有意な負の關連が認められた。また、第2軸(介助内容の明確性)では、年齢($\beta = -0.325$)と1%水準で有意な負の關連

が認められた。

これらから、「利用者側の責任問題」の第1軸及び第2軸では、受けている介助項目数と關与する度合が高く、介助項目が増えるにつれ、「サービスシステムの基本事項の理解」が減り、「介助者に対する遠慮」が増えていくといえる。換言すれば、介助項目数が増えるにつれ、反対の側面である「利用者自身の障害の個別的な理解」が増え、「介助者に対する無遠慮、気持ちの距離を縮めすぎること」に関するトラブルが減っていくことを意味する。また、「介助者側の責任問題」の第1軸及び第2軸共に、年齢と關与する度合が高く、年齢が上がるにつれ、「介助者自身の自己認知の問題」や、「介助内容の明確性」に関するトラブルが減っていくといえる。さらに、「介助者側の責任問題」の第1軸では、受けている介助項目数と關与する度合が高く、介助項目が増えるにつれ、「介助者自身の自己認知の問題」が減っていくといえる。

考 察

個人的要因ごとに、45項目について²検定を行った結果、介助サービスを受けている年数が12項目(27%)、雇用した介助者の人数が23項目(51%)、受けた介助項目数が7項目(16%)であり、關連が認められた項目累計42項目が存在し、このうち41項目において被介助経験が豊富になるにつれて潜在トラブルを多く有していた。

この結果より、利用者は被介助経験を重ねるにつれて、潜在トラブルに対するsensitivity(気づきやすさ)が高まることが示唆される。これは、介助者の介助経験の場合と同様に、被介助経験に起因するsensitivityが利用者-介助者間の潜在トラブルに關与すると考えられる。

上田ら(2005)による調査結果によれば、45項目中

表6 利用者と介助者間の潜在トラブルに関する個人的要因（重回帰分析の結果）

	利用者の責任問題		介助者の責任問題	
	第1軸(β) (サンプル・スコア)	第2軸(β) (サンプル・スコア)	第1軸(β) (サンプル・スコア)	第2軸(β) (サンプル・スコア)
ダミ変数1 (性別: 女性=0, 男性=1)	-	-	-	-
年齢	-	-	-	-
ダミ変数2 (障害名: 脳性まひ群=1, 非脳性まひ群=2)	-	-	-0.222**	-0.325*
雇用した介助者の人数	-	-	-	-
受けている年数	-	-	-	-
受けている介助項目数	-0.273**	0.279**	-0.239**	-
F値	6.852**	7.152**	4.627**	9.830**
R ²	0.075	0.078	0.101	0.101
調整済みR ²	0.064	0.067	0.079	0.079

**p < .01

に対するsensitivity（気づきやすさ）が高まることを指摘している。さらに、本調査結果を踏まえると、利用者－介助者間の潜在トラブルは利用者と介助者双方とも経験を重ねるにつれて、各々有する潜在トラブルが増加することが示唆される。この理由として、これらの潜在トラブルは、Pondy（1967）による対人間の葛藤発生と表出化の経過のモデルに基づいたものであり、トラブルが知覚された時に生じる知覚された葛藤（perceived conflict）と感情的葛藤（felt conflict、知覚されるだけでなく、緊張や反発など感情的な反応が喚起された葛藤）が生じた場合が射程となる。すなわち、利用者または介助者のみに認識されたトラブルが含まれる。したがって、利用者も被介助経験を重ねるにつれて、潜在トラブルに対するsensitivityが高まることが考えられる。

また、これらの潜在トラブルの内容を「利用者側の責任問題」と「介助者側の責任問題」からみると、2点が注目される。ひとつは、「介助者側の責任問題」に分類される潜在トラブルは、利用者がみた場合、相手側である介助者によって引き起こされるトラブルであり、これに関してsensitivityが高まると考えられる。このことは、上田ら（2005）の介助者からみた場合、介助経験によって相手側である利用者によって引き起こされるトラブルに対するsensitivityが高まるという知見と類似する。

もうひとつは、「介助者側の責任問題」に分類される潜在トラブルは、利用者がみた場合、自分自身によって引き起こされるトラブルに対するsensitivityが高まることである。介助サービスを受けている年数において差がみられた項目に注目すると、「利用者側の責任の問題」に分類される6項目中4項目は、上田ら（2005）による調査で明らかになった介助者側からみた場合のトラブルと一致していた。これらの潜在トラブルについて、利

用者は被介助経験を重ねるにつれて、自分自身でも自覚し問題視するようになることが推察される。それと同時に、これらのトラブルは利用者と介助者で共通していることから、2者間で顕在化されている可能性も示唆される。

潜在トラブルの各側面ごとに関与する個人的要因についてさらに詳しくみると、「利用者側の責任問題」と「介助者側の責任問題」、それぞれについて次のことが考えられる。まず、「利用者側の責任問題」では、「サービスシステムの基本事項の理解」と「介助者に対する遠慮」の2軸が抽出された。重回帰分析の結果、両軸ともに、受けている介助項目数が関与し、第1軸（サービスシステムの基本事項の理解）では負の関連が認められ、第2軸（介助者に対する遠慮）では正の関連が認められた。これは、介助項目数が増えるにつれ、反対の側面である「利用者自身の障害の個別的理解」や、「介助者に対する遠慮」に関するトラブルが増えていくことを意味する。介助項目数の多さは先述したように、利用者の被介助経験の指標のひとつといえる。したがって、利用者の被介助経験が豊富になるにつれて、「利用者自身の障害の個別的理解」や「介助者に対する遠慮」に関するトラブルに対するsensitivityが高まることが推察される。具体的にいえば、様々な介助場面に利用者が遭遇することによって、日常生活活動個々における自身の障害について再認識する必要性を実感したり、介助者への過剰な気遣いを実感することが考えられる。

次に、「介助者側の責任問題」では、「介助者自身の自己認知の問題」と「介助内容の明確性」の2軸が抽出された。重回帰分析の結果、第1軸（介助者自身の自己認知の問題）では、受けている介助項目数が関与し、負の関連が認められた。これは、介助項目数が増えるにつれ、反対の側面である「他者理解の問題」に関するトラブルが増え、その側面に対するsensitivityが高まることが推察される。具体的には、介助者とやりとりするなかで、

利用者は次のように認識していると考えられる。すなわち、介助者、様々な介助場面を経験し、利用者自身と時間を共有したわりには、利用者の特徴を理解してくれていないと利用者は感じていると推測できる。

最後に、「介助者側の責任問題」の2軸とも、利用者の年齢が關与し、負の關連が認められた。これは、年齢が上がるにつれ、「介助者自身の自己認知の問題」や、「介助内容の明確性」に關するトラブルが減っていくといえる。裏返せば、若い年齢ほど、両側面に關するトラブルを多く有しているといえる。若い利用者は、アイデンティティが十分確立しておらず、自己の不安定性が高いことが推測される。そのため、他者である介助者に依存的になることが考えられる。これに關して、若年者特有の統制の位置(Locus of Control)が影響していると考えられる。統制の位置とは、出来事やイベントをコントロールすることができるという信念を有するか否かというパーソナリティの変数であり、外的統制と内的統制に大別できる。外的統制とは、出来事や失敗が、運やチャンス、他者といった外的な要因に支配されていると認知することを意味する。一方、内的統制とは、出来事や失敗が自分の技能や努力といった自身の行動の結果に支配されていると認知することを意味する。これまでの研究において、若年者は内的統制のスタイルを採りやすいことが知られている(Lackman, 1986)。この知見に基づけば、若年利用者は外的統制のスタイルを採りやすいと考えられる。したがって、若年の利用者は、介助をめぐるスティグマなどに起因する負の感情に対する反応として、他者である介助者の責任に歸属する潜在トラブルを多く有していると考えられる。

結論と今後の課題

本研究では、介助サービスにおける利用者と介助者間の潜在トラブルに關する利用者側の既決な個人的要因について検討した。その結果、個人的要因6つのうち、潜在トラブルに關連する項目数でみると、雇用した介助者の人数、介助サービスを受けている年数、性別、受けた介助項目数、障害種別、年齢の順で多く、潜在トラブルに關する可能性の高かった。これらから、利用者も被介助経験を重ねるにつれて、潜在トラブルに対するsensitivityが高まることが考えられた。

また、これらの潜在トラブルの内容を責任問題別にみると、「利用者側の責任問題」では、「サービスシステムの基本事項の理解」と「介助者に対する遠慮」の2軸が抽出され、受けた介助項目数が關与していた。他方、介

助者側の責任問題」では、「介助者自身の自己認知の問題」と「介助内容の明確性」の2軸が抽出され、受けた介助項目数と利用者の年齢が關与していた。今後、利用者側の既決な要因を統制し上でペアマッチングし、両者の介入可能な要因を検討することが研究的課題として挙げられた。

文 献

- Lackman, M.E. (1986) "Locus of control in aging research a case for multidimensional and domain-specific assessment." *Journal of Psychology and Aging*, 1, 34-40.
- 松山光生・藤田和弘(2006)「介助サービスにおける潜在トラブルに關する個人的要因に關する検討 - 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・白垣潤・山中克夫・ほか(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・ほか(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.
- Pondy, L.R. (1967) "Organizational Conflict: Concepts and models". *Administrative Science Quarterly*, 12, 296-320.
- 末永弘(1998)「介助者と障害者の關係について - 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關する介助者側の要因に關する検討 - 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.
- 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.