

氏名(本籍)	まつ やま みつ お 松 山 光 生(岐 阜 県)
学位の種類	博 士(心身障害学)
学位記番号	博 甲 第 2735 号
学位授与年月日	平成14年1月31日
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当
審査研究科	心身障害学研究科
学位論文題目	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する研究 —利用者、介助者、コーディネーター3者からの検討—
主査	筑波大学教授 藤田和弘
副査	筑波大学助教授 教育学博士 河内清彦
副査	筑波大学助教授 小畑文也
副査	筑波大学助教授 飯田浩之

論文の内容の要旨

本研究は、自立生活センターにおける介助サービスのトラブル解決に向け、利用者、介助者、コーディネーター3者の連携に関する基礎的知見を得ることを目的とした。本研究において、介助サービスを広義にとらえ、利用者、介助者の各々に対してコーディネーターが提供する間接的な援助(コーディネート・サービス)と、介助者が直接、利用者に対して提供するサービス(狭義の介助サービス)から成るものと規定し、サービスが実施される際のトラブルを検討した。トラブルの検討には、トラブルの性質に焦点を当て、顕在トラブルと潜在トラブルに分け両者を比較した。サービス受給者(利用者または介助者)の満足度、サービス提供者(コーディネーターまたは介助者)の実施度あるいは実施困難度は、トラブルと関連すると仮定されたので、これらについても検討した。なお、顕在トラブルについては、都内Aセンターのコーディネーターによる公的な実施記録1年間を分析対象とし、その内容を分類した。顕在トラブル以外(潜在トラブル、サービス受給者の満足度、サービス提供者の実施度等)については、利用者及び介助者に対して、質問項目を用いて調査を行った。

本研究は、全3部12研究から構成されている。

第1部、第2部では、コーディネーターからコーディネート・サービスを受ける際、コーディネーターに対して言語的表出をするか、しないかで顕在トラブル、潜在トラブルに分け、第1部は利用者、第2部は介助者からみたトラブルを各々、扱った。その結果、以下のような主な知見が得られた。

第1に、顕在トラブルについて検討した結果、利用者、介助者ともに、その内容の大部分はコーディネーターによる「連絡ミス」であり、これらのトラブルは、コーディネーターからすれば手続き上の初歩的なミスであるが、利用者にとっては生活に支障をきたす看過できない問題である。「連絡ミス」の原因として、個人の資質や専門性の問題と同時に、センターの連絡システムの不備が挙げられると考えられた。

第2に、コーディネート・サービスにおいてサービス受給者(利用者または介助者)の満足度に関しては全般的に高かったが、量的問題と質的問題が明らかになった。量的問題として、利用者または介助者各々からみて、被実施度そのものが低いコーディネート・サービスが存在した。また、質的問題として、サービスの被実施度が高いにも関わらず、利用者の満足度が低いサービス(〈1.登録時の説明〉、〈2.利用者についての把握〉に属する)と、介助者の満足度が低いサービス(〈1.登録時の説明〉、〈3.実施計画の立案と説明〉、〈4.実施計画の見直し〉に属する)が存在した。これらは、顕在トラブルの内容とは異なることから、これとは別の潜在的なトラブル

ルが存在することが示唆された。

第3に、コーディネーターに対する潜在トラブルは、「介助者への説明不足」や「介助者への研修不足」といったコーディネーターの専門性に帰する問題が多く存在し、その表出を促すシステムを整備する必要性が示唆された。

第4に、コーディネート・サービスが提供される際、利用者及び介助者各々からみたコーディネーターに対するトラブルは、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」であると考えられた。

第3部では、利用者－介助者間のトラブルについて、コーディネーターに対して言語的表出をするか否かで顕在トラブル、潜在トラブルに分けて検討した。

第1に、利用者、介助者共に、顕在トラブルの内容の大部分は介助者による「契約違反」であり、他の内容と比較して介助以前のトラブルであるようにみられがちである。しかし、利用者からすれば、適切な介助サービス（希望する量や時間帯に利用すること）が受けられないというトラブルであり、重大な問題である。

第2に、介助サービスの問題点について分析するため、利用者の満足度と介助者の実施困難度を介助場面ごとに検討した結果、利用者の満足度は全ての場面で高かった。利用者の満足度が高い理由として、①満足度の評定にあたって、介助活動の実行過程ではなく、介助活動の結果に重点が置かれたこと、②利用者自身の要求水準が低いこと、③わが国の社会文化的背景を反映し、利用者と介助者との間に対等の関係が築きにくく、利用者にある種の遠慮が働いたことの3点が考えられた。他方、「排便」、「自宅内の車椅子以外での移動」、「交通機関を使った移動」、「屋外の会談の昇り降り」、「旅行」の5場面で、介助者の実施困難度が高かった。これらは、介助者固有の問題に該当するものであり、これらの場面には、利用者との身体接触、オーディエンスの存在、客観的な作業量という3つの要因が複合して作用していると考えられた。

第3に、利用者－介助者間の潜在トラブルの内容との差異について検討した結果、各カテゴリーごとに利用者－介助者間の潜在トラブルがあると回答した利用者、介助者各々の人数及び割合をみると、利用者、介助者共に、該当した内容は14カテゴリー全てに及んでいた。また、各カテゴリーにおいて、利用者と介助者間で人数の割合に差がみられた。さらに、質問項目ごとに利用者と介助者の回答の違いをみてみると、約半数の項目において両者が有する潜在トラブルに差異がみられた。利用者－介助者間における潜在トラブルの内容の差異には、3種類（①正反対の場合、②一方側のみの場合、③解釈が異なる場合）の方向性が考えられた。

第4に、顕在トラブルと潜在トラブルを比較した結果、潜在トラブルは、顕在トラブルに比べ、①人数の割合は多く、②その内容も多岐に渡り、③感情レベルの問題が含まれていることが明らかにされた。利用者と介助者両者に共通する問題としては、感情レベルの問題、すなわち、Pondy (1967) の葛藤発生モデルにおける感情的な葛藤 (felt conflict) に相当するトラブルが存在することが確かめられた。先行研究 (田尾, 1995; 藤森, 1989; 岡原ら, 1986) に照らすと、これらのトラブルは放置されると、利用者と介助者の2者間の関係が悪化する可能性があるが、言語的に表出することによって、機能化すると考えられた。

本研究で得られた知見をもとに、総合考察をしたうえで、①コーディネーターによる連絡ミスの対処、②コーディネーターに対する利用者または介助者からみた潜在トラブルの予防と対処、③利用者－介助者間の潜在トラブルの解決の3点について、いくつかの提言を行った。最後に、トラブルを未然に防ぐために、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者各々が役割を果たすことによって、トラブルが予防されたり、解決されていくことが提言された。

今後の課題として、以下の5点が挙げられた。第1に、利用者、介助者、コーディネーター各々のパーソナリティや個人の資質といった個人的要因を検討すること、第2に、顕在トラブルと潜在トラブルの調査時期を同じにすること、第3に、利用者と介助者をペアマッチングすること、第4に、トラブルの言語的表出と解決の過程

を明らかにすること、第5に、本研究で得られた知見に基づいて、トラブルの予防と対処のためのシステムやプログラムを立案し、その効果測定を行うことが残された。

審 査 の 結 果 の 要 旨

本論文は、自立生活センターにおける介助サービスのトラブルについて、利用者、介助者、コーディネーターの3者の連携というこれまでにない新しい視点から検討し、その実態と問題点を明らかにし、トラブルの予防や解決の基本的な方向性を提示した点にオリジナリティが認められる。その中でも特に、IL運動の理念に立脚する自立生活センターの介助サービスにおいては、利用者と介助者間でのトラブルの自主的・相互的解決が不可欠であることから、潜在トラブルの存在に着目し、それを分類・整理して、それへの対応を示した点では研究的価値が高い。

研究方法や考察の一部に多少の難点が見受けられるが、未開拓な研究分野において、独自の研究的枠組を示した点で優れた研究論文であると認められる。

よって、著者は博士（心身障害学）を受けるに十分な資格を有すると認められる。