

● サービス管理責任者としての
スーパービジョン

担当：若林 功
（国際医療福祉大学、（元）常磐大学）

本講義の目的

- (「カリキュラムより」) サービス管理責任者として、事例検討のスーパービジョン及びサービス提供職員等へのスーパービジョンに関する基本的な理解を深める。
- ⇒サービス提供者へのスーパービジョンとはどのようなものか、進め方、スーパービジョンの方法等について理解を深める。
- ⇒事例検討のスーパービジョンとは何か、進め方、スーパービジョンの方法等について理解を深める。

本講義の概要

- 第1部 スーパービジョンとは
 - スーパービジョンとは、構成要素、内容、機能、
類型 など
- 第2部
 - サービス提供者へのスーパービジョン
 - 事例検討におけるスーパービジョン
 - その他の問題

第1部 スーパービジョンとは

サービス管理責任者の職務

- 第五十九条 サービス管理責任者は、前条に規定する業務のほか、次に掲げる業務を行うものとする。
 - 一 利用申込者の利用に際し、その者に係る指定障害福祉サービス事業者等に対する照会等により、その者の心身の状況、当該指定療養介護事業所以外における指定障害福祉サービス等の利用状況等を把握すること。
 - 二 利用者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な支援を行うこと。
 - **三 他の従業者に対する技術指導及び助言を行うこと。**

(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準)

スーパービジョンとは

- スーパービジョンとは、対人援助を行う施設や機関において、スーパーバイザーによって行われる専門職としての職員を養成する過程である。
- 同じ職種に対して行うもの
 - ○ソーシャルワーカー⇒ソーシャルワーカー
 - ○カウンセラー⇒カウンセラー
 - ×医師⇒ケアマネジャー〈コンサルテーション〉
 - ×弁護士⇒特別支援学校教員〈コンサルテーション〉
- 動詞形は「スーパーバイズ」 (supervise)



職場で先輩に仕事を教えてもらっているし...必要なのかな？

【OJT (On the job Training)】

上司が部下の職務に必要な能力の向上・改善を目的として、仕事を通じて行う、計画的・合目的・継続的かつ組織的な教育活動。

例えばOJTを実施する人は…

- ◆ 職場が求める業務を遂行できるようにする
- ◆ 利用者にとって最善の支援を提供できるようにする
- ◆ 自分にとって「頼れる、役立つ」職員にする
- ◆ 本人の良いところを伸ばしてあげたい

…などを目的にしています

【スーパービジョン】

対人援助者が利用者や状況に向き合い、自己洞察を深めるプロセスを丁寧に進む。その向かう先には対人援助職としての成長、利用者へのより良い支援の提供も存在する。

例えばSVのなかでSVRは…

- ◆ 「対人援助者として」の成長を見守る
- ◆ SVEの気づきを促す
- ◆ SVのなかでSVRも学び・気づきがある
- ◆ 上記を通し結果的に利用者への支援の質の向上や組織の改善に繋がる

…などを目的にしています

OJTは、組織の成長や組織の利潤追求に基盤を置く教育活動

SVは、SVRとSVEがかかわり合いながら成長する対人援助職としての学びの機会

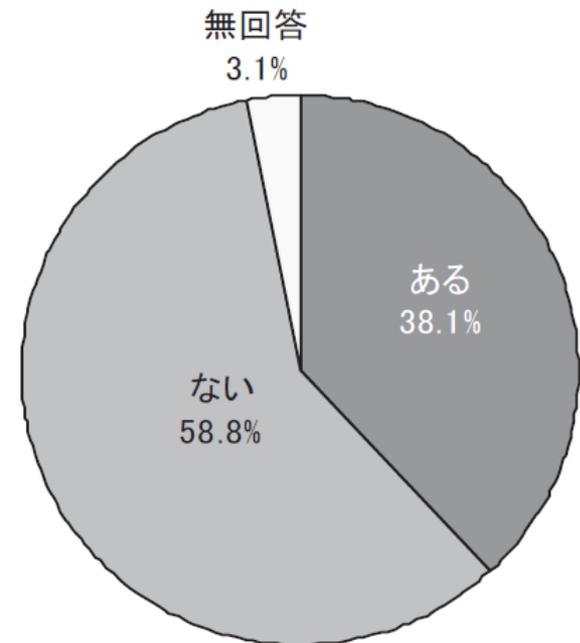
岩尾貴：人材育成とスーパービジョン<<https://www.isk-shakyo.or.jp/information/pdf/N2101283688831.pdf>>

社会福祉士への調査：スーパービジョンを受けた経験の有無

- 日本社会福祉士会の2009年調査

(2000名対象、689名回答)

- ただしこの調査で、「スーパービジョン」について定義を示していない（例：単発の助言は含めない等）ため、回答者個々人がスーパービジョンをどのように捉え理解しているかということに回答が左右されている。



(N=685)

図 22 スーパービジョンを受けた経験の有無

スーパービジョンの構成要素

- スーパービジョンの機能を実施する人：スーパーバイザー (supervisor)
 - その目的，機能に応じて，機関内または機関外の経験保持者がその任にあたる。
- スーパービジョンを受ける側：スーパーバイジー (supervisee)
- スーパービジョン関係を通して、スーパービジョンは実施される。

スーパービジョンの構成要素

- その他
 - 契約
 - 過程
 - 相互作用

スーパービジョンで扱われる内容

- 一般的には、スーパーバイザー（援助職職員）の利用者との関わり方（支援方法）が扱われることが多いかもしれない。
- しかしながら、それに限定されるものではなく、業務の進め方全般（例えばケース会議の進め方、他機関との連携の進め方、部下への指導方法など）が扱われる。
- 事例検討会はスーパービジョンと同じ意味か？
 - ⇒厳密には異なる。事例検討では事例との関わり方について検討を行うもの。事例検討場面でスーパービジョンを行うこともあるがその場合、事例との適切な関わり方について評価・検証ことより、どちらかという事例に取り組むスーパーバイザーの価値、知識、技術に焦点を当てる（スーパーバイザー（事例提供者）の判断に重点を置く）もの。

スーパービジョンの目的・意義

- 目的

- スタッフの養成・専門性の向上
- 組織の機能の維持・向上

- 意義

- 困難感の軽減、働きやすさの向上
- 仕事のやりがい・満足度の向上
- 燃え尽き症候群の予防

スーパービジョンの機能（1）

- スーパービジョンには、①支持、②教育、③管理・運営の機能が含まれる。
- 1 支持的機能
 - スーパーバイザーに対する、援助的な機能。
 - バーンアウト（燃え尽き症候群）を未然に防止する。
 - 自己覚知を促し、それに伴う痛みを軽減する
 - 自己実現を支え、それに伴う葛藤を軽減する

(参考) 「自己覚知」の必要性

- 専門職としての対人援助職⇒自己覚知が必要
- 自己覚知・・・自分自身が持つ考え方や感情などのパターンを理解すること
 - 年上の男性に身構える、苦手意識
 - 年下に尊大 等
- 対人援助業務に影響を与えるから
- かといって、完全に自分の反応傾向をコントロールするのは難しいが、気づき（自己覚知）が出発点になる。
- 自己覚知の出発点・・・感情に気づくこと

スーパービジョンの機能（2）

- 2 教育的・学習的機能
 - ワーカーの学習の動機づけを高める
 - 具体的なケースを通して理論と実際を結ぶ
 - ソーシャルワーク実践に必要な知識・技術・価値を伝授する。
 - スーパーバイザーが責任を持って、能力を最大限活かしてより良い実践ができる様に援助する過程ともいえる。
 - スーパービジョンを通して、技術を身につける、専門的な判断能力の習得、態度や倫理を身につけることが求められる。

スーパービジョンの機能（3）

- 3 管理的・調整的機能
 - ワーカーが能力を発揮できる職場環境を整える
 - ワーカーが組織の一員として活動できるようにする

(参考) 国分康孝のスーパー ビジョン論

- 「方法や技法, すなわちスキルに関する自己盲点に気づかせる」ということがスーパービジョンの定義
- カウンセリングではクライアントのパーソナリティに触れるなど, 深入りすることができるが, スーパービジョンでは, 深入りすることはない。(生い立ちや自殺に関する話題などに触れることはない) クライアントにどのような対応をしているかに焦点を当てる

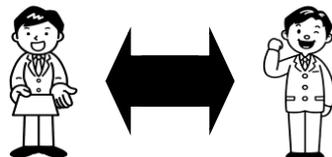
<http://www.pat.hi-ho.ne.jp/soyama/skillup/siryou/20-kokubu.htm>

スーパービジョンの類型

- 個別（個人）スーパービジョン
 - スーパーバイザーと新人従業員およびサポートの必要な従業員が1対1で実施
- グループスーパービジョン
 - 数人でアドバイス・指導をする方法
- ライブスーパービジョン
 - スーパーバイザーが業務を行う際、スーパーバイザーが付き添ってアドバイス・指導をする方法
- ピア・グループスーパービジョン
 - スーパーバイザー同士が仲間（ピア）として、お互いの課題を一緒に振り返る
- セルフスーパービジョン
 - 特定の課題について自分の感情、状況、行動、結果を記録し、その記録を生かして過去の行動を客観的に分析し、自分に対して客観的にアドバイス

スーパービジョンの類型

個人



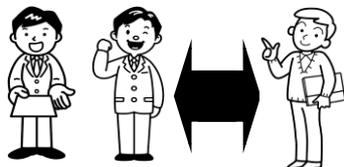
- ケースの掘り下げがしやすい
- ×専門的なSVの確保が難しい

グループ



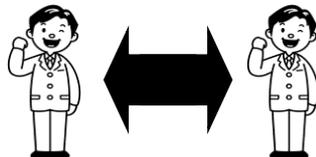
- グループでの共感が生まれる
- ×個人的感情が出しにくい

ライブ



- 具体的な助言が得られる
- ×SVの力量が問われる

ピア



- 親しみやすく入りやすい
- ×単なる友人関係になりやすい

セルフ



- すぐに取り組み振り返り効果が高い
- ×継続していく動機付けが必要

職場外スーパーバイザーによる個人スーパービジョンの例（山口・浅野, 2008）

回数	提出事例のテーマ	提出理由	スーパービジョンの概要
プリ	自己覚知	一人っ子のためコミュニケーションを取ることが苦手	①日程の調整 ②すすめ方の確認 ③アンケートの作成 ④受講料の確認等
第1回	アセスメント	他業務の補助や調整に追われてアセスメントができていない。初回時のアセスメントについて	①職場内でのSWの立場と役割を明確にする ②スーパーバイザーの扱いたい問題を明らかにする ③事例のニーズを把握する
第2回 (継続)	Kさんについての事例を深める(1)	前回アセスメントに用いた事例の理解を深める	①事例の見方 ②情報収集の仕方 ③具体的面接の方法
第3回 (継続)	Kさんについての事例を深める(2)	前回学んだ援助の道筋をもとに引き続き事例の援助を深めたい	①介入方法の評価 ②今後の対応 ③エコマップの作成方法
第4回	今後の私自身の相談員としてのあり方	自分の性格で、パーソナリティを使う相談員の仕事をそのまま続けて良いか考えたい	①SWのあり方 ②自己覚知を促す
第5回	高齢者虐待が疑われる家族との接し方	暴言や虐待が疑われる介護者、及びサービスに対して指示や苦情をいう家族への接し方について	①情報収集の方法 ②チームの活用 ③家族関係の理解と言葉かけ

スーパービジョンの手段（1）

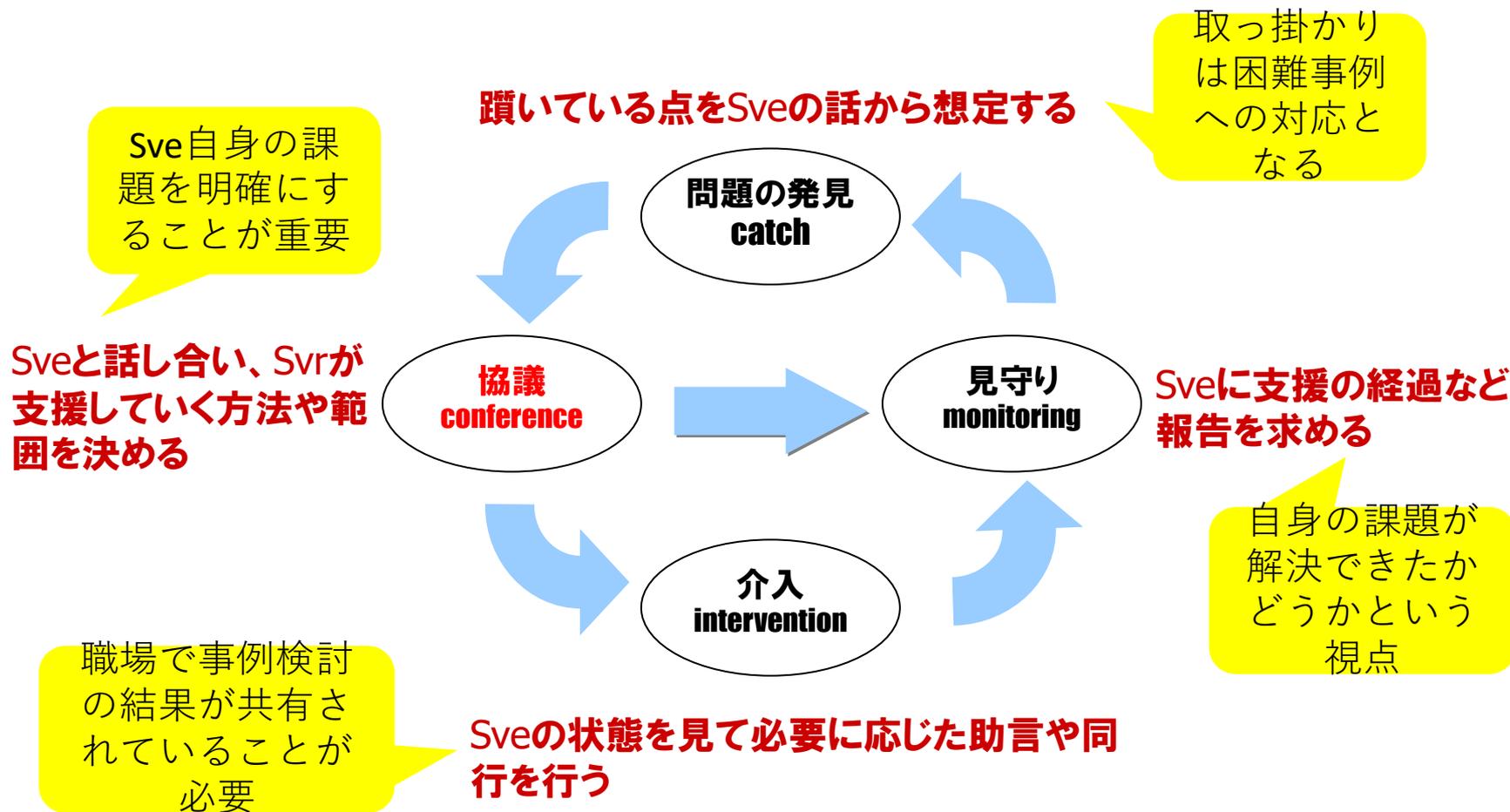
- ①話し合い
 - 実践に関して話し合い、スーパーバイザーからの助言等が行なわれる。記録が併用されることが多い。
- ②記録を用いる
 - 事前にスーパーバイザーは、スーパーバイザーに報告する「記録」を用意する。
 - フォーマルな記録とは別のものを用意するのがよいとされる。
 - その記録とは、面接の時間的順序に沿った過程記録がよく用いられる。
 - 記録を用いながら話し合う方法が、通常の形態といえる。

スーパービジョンの手段（２）

- ③ロールプレイを活用する
 - 役割演技・ロールプレイは、基本的な技法を学ぶために用いることが多いが、スーパービジョンでも大事な訓練・教育の方法である。
 - 間接的だが、必要な場面を想定し、練習できる。
- ④録音テープ、ビデオテープ、メールを用いる
 - 実際の場面をテープによって再現する。紙の記録よりも臨場感が伝わる。繰り返し検討できるので自己学習も可能である。
 - スーパービジョンの方法は多様になっており、最近では実習先の学生と教員がメールを用いて、指導・サポートする方法も試みられている。

スーパービジョンの(基本的)プロセス

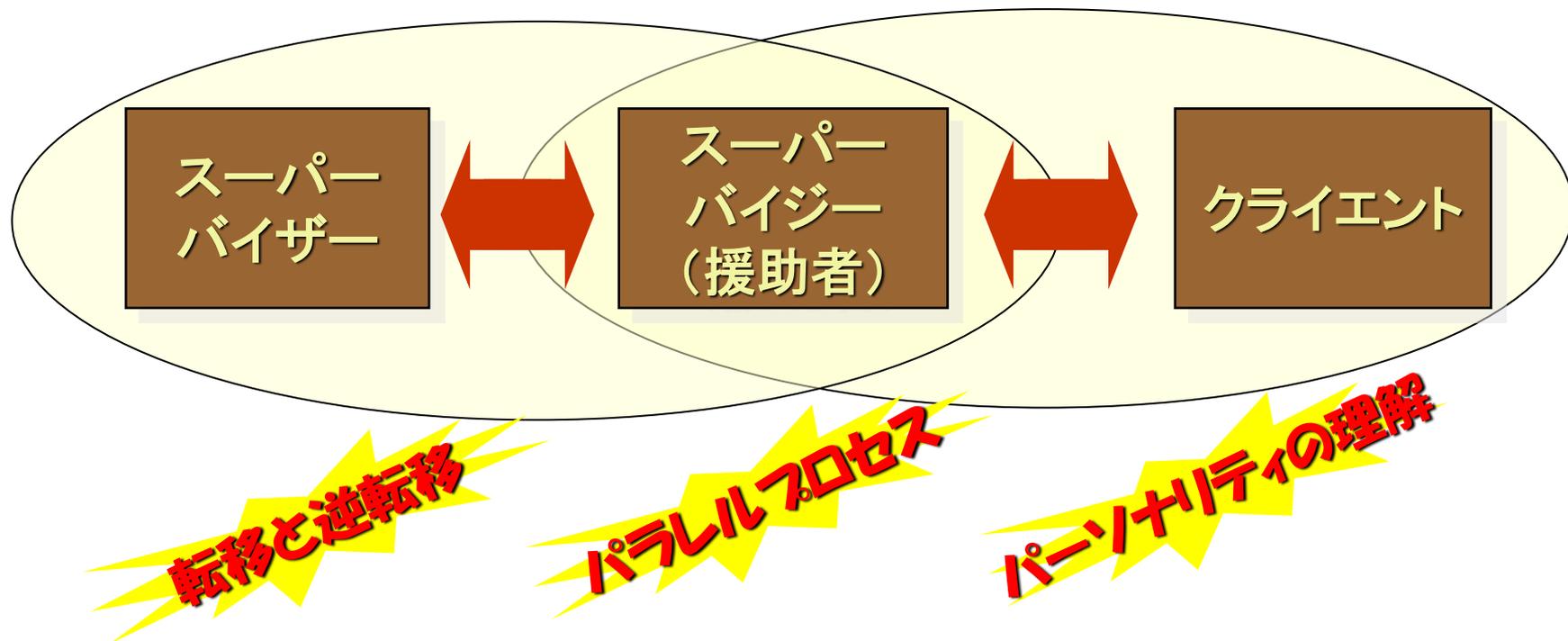
相談支援のプロセスと同じ



パラレルプロセスとは

- スーパーバイザーとスーパーバイジーとの関係が、ワーカーとクライアントの関係で展開、あるいは逆にワーカーとクライアントの関係がスーパービジョン関係に持ち込まれること
- もともとは精神分析学の用語。
- ワーカーは、スーパーバイザーに受け入れられたように、利用者を受け入れ、スーパーバイザーに支えられたように、利用者を支える。
- 逆に、スーパーバイザーに話を聴いてもらえなかったワーカーは、同じ様に利用者のお話を聴かない、等

伝統的スーパービジョン関係



- 1 支持的機能
- 2 教育的機能
- 3 管理的機能

SVで見えてくる支援者の課題

- 1 利用者との信頼関係重視（向き合う） ≠ 軽視
- 2 根拠の明確化（図式化できる） ≠ 思い込み
- 3 省察する（言語化する） ≠ 省略する
- 4 論理的思考（なぜを説明する） ≠ 感覚的対応
- 5 多様な解決策（豊かな引き出しがある） ≠ 現状の枠内
- 6 利用者の思い（利用者中心である） ≠ 支援者の思惑

スーパービジョンを業務の一環とするために

- ① 職人芸的な高い技術
⇒ 職場内で可能なレベルで
- ② 長時間を要する
⇒ 取れる時間内で
- ③ 繰り返し行う必要性
⇒ 負担のない頻度で



ともかく実施することが大切

人材育成の流れ

新人

- (1) 最初は「マネる」、「パクる」
- (2) 手順・コツ・考え方を教える



若手

- (3) なぜ、そのようにしたのか、質問する
- (4) 具体的な事実と感想で承認する



中堅

- (5) まかせて、見守る

「指示を与える」サポート から



「気づきを与える」サポート へ

第1部 まとめ

- スーパービジョンとは専門職員を養成するために、スーパーバイザーとスーパーバイジーが関わっていくプロセス。
- 機能（支持、教育、管理）、類型（個人、グループ、ライブ、ぴあ、セルフ）
- 手段：話し合う、記録の確認、ロールプレイなど
- プロセス：問題の発見⇒協議⇒介入⇒見守り
- パラレルプロセスの問題があり、スーパービジョン関係と、支援員・利用者の関係とが影響をし合う可能性があり注意。
- 業務の一環としてスーパービジョンに取り組むことが重要
- 支援員の段階（新人、若手、中堅）などで力点が異なってくる

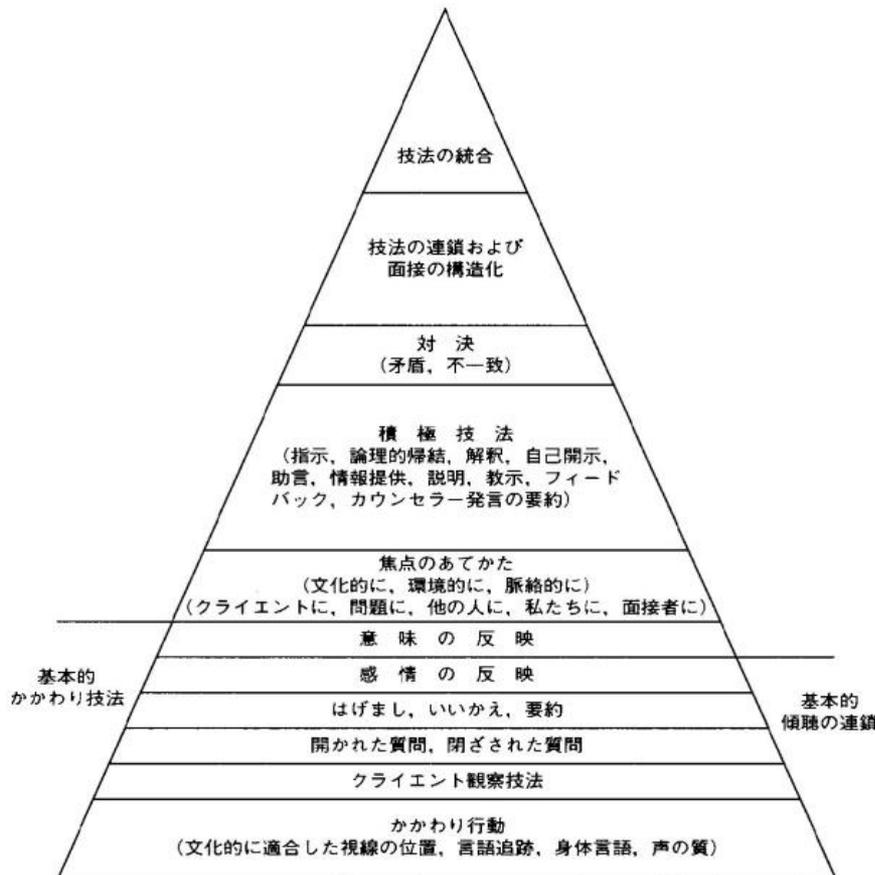
第2部 サービス提供者へのスーパービジョン、事例検討におけるスーパービジョン、その他の問題

本研修で扱う 2 つのスーパー ビジョン

- サービス提供者へのスーパービジョン
 - 個別
 - グループ
 - ライブ
- 事例検討のスーパービジョン
 - グループ形式が多い

サービス提供者へのスーパービジョン（個別）の基本は傾聴

- 傾聴が基本。
- 傾聴の基本的な方法⇒マイクロカウンセリング技法が参考になる。



「マイクロカウンセリング」・・・アレン・アイビーという研究者が、カウンセリングの流派には様々なものがある中で、各流派に共通して求められるカウンセリングの応答技法について、とまとめたもの

福原
(2007)

かかわり行動

- 面接などの基本。非言語的コミュニケーションも多く含まれる。
 - 座る際の両者の距離、角度
 - 姿勢
 - 視線、表情
 - 相槌（有無、ペース、声のトーンなど）

基本的傾聴技法（1）

- 質問技法

- 「開かれた質問」：質問された相手が、「はい」「いいえ」だけでは答えが終わらない質問のこと。例：「お仕事はどうですか？」
- 「閉ざされた質問」：「はい」「いいえ」で答えが済んでしまうような質問、ほんの数語で返答ができる質問。例：「紅茶は好きですか？」

- 繰り返し

- バイジーが発した言葉の一部をそのまま抽出してバイジーに返す
- A：「昨日、とっても嫌なことがあって、思い出しても腹が立ってくるんですよ。」
- B：「腹が立ったんですね」（※感情の反映の面もある）

基本的傾聴技法（2）

- 言い換え（伝え返し）
 - バイジーの発言を別の表現で言い替えて応答することで関心をもって傾聴していることを伝え、発言をさらにながらすための技法。
 - A：もう、ずいぶん休んでいたの、みんなの中に入りづらいんです。
 - B：ご自分だけ、取り残されたような感じがしてるんですかね？

基本的傾聴技法（3）

- 感情の反映（共感的反映）
 - バイジーの感情に焦点を当てて、その後の発言を促す技法。バイジーが自らの感情に改めて気づいたり、共感してもらっていると感じ安心感を得るためのもの
 - A：「〇〇〇になってしまって、もう、自分が情けなくて……。ほんとにつらいんです。」
 - B：「ご自分のことが情けなくて、つらい気持ちでいっぱいなんですね。」

参考になりそうな考え方①（飯ヶ谷氏）

- 飯ヶ谷氏は、スーパービジョンにコーチング・スキルの活用が有効としている（ただしティーチングが必要な場合もあるとしている）

コーチングとティーチングの違い

	ティーチング	コーチング
答え	自分（サビ児管など）が描く	相手（スタッフなど）の中にある
目的	教育、問題解決や目標達成など	スタッフ自身の成長
焦点	解決策や達成手段など 「事柄」にフォーカス	問題などへの向き合い方など 「人」にフォーカス

やってみせ、言って聞かせて、させてみて、
ほめてやらねば、人は動かじ。
→ティーチング（指示・命令）

話し合い、耳を傾け、承認し、
任せてやらねば、人は育たず。
→コーチング（支持・支援）

やっている、姿を感謝で見守って、
信頼せねば、人は実らず。
→エンパワメント（権限移譲）

参考になりそうな考え方② (國分による)

- 育てるスーパービジョン⇒「今の君の進め方で、クライアントはどう感じただろうか？」のように、スーパーバイザーが叱られたと感じることなく、自らが気づいていくようにする。
- <スーパーバイザーとクライアントのリレーションを考えさせるための例>
 - 「今日のカウンセリングを、クライアントはどう思ったと思う？」
 - 「クライアントはどういう気持ちで来週来ると思う？」
- <問題の把握が妥当だったかを考えさせるための例>
 - 「クライアントが君に一番言いたかったのはどんなことだったの？」
 - 「クライアントの気持ちを確認した？」

参考になりそうな考え方③

- ティーチング主体のスーパービジョンの場合
- その職員に求められるスキル、職務遂行能力とは何か（同じ「生活支援員」であっても、法人、事業所によって異なると考えられるため、その職場で）、何年経験したらどこまでできるとよいのか等検討し、できれば表形式などで明確化しておくとうい。＜明確でないのであれば、職員間で検討しておくのは非常に有効＞
- ※個性をなくすということではなく、最低限の質の保証を図るため

職務で求める能力の検討例 (高齢分野での通所介護)

能力ユニット	能力細目	1.チェック項目 2.レベル項目	職務遂行のための基準	レベル1	レベル2	レベル3
1.初回サービスのための準備	①利用者基本情報の把握	1	新規利用者について、ミーティング、回覧、朝の申し送り等により、事前に利用者の身体状況や生活状況等を確認している。	○	○	○
		1	サービスを実施する上で、不明な点や疑問点については、管理者や相談員等、しかるべき人に確認している。	○	○	○
		1	医療ニーズを持つ利用者(導尿、カテーテル、在宅酸素等の処置が必要な利用者)の受け入れの際には、ケアを行う上での留意事項や報告事項等を確実に確認し、理解している。	○	○	○
		1	利用者の手順書の内容について、正しく理解している。	○	○	○
	②初回アセスメント	2	新規利用者について、電話による聞き取りや、利用者宅への訪問により、アセスメント(利用者のニーズや目標、身体状況、精神状態、生活状況等の確認)を適切に行っている。			○
		2	医療ニーズを持つ利用者(導尿、カテーテル、在宅酸素等の処置が必要な利用者)に対して、ケアを行う上での留意事項や報告事項を理解し、適切な観察、および報告・記録を行っている。			○
		2	新規利用者の受け入れに際しては、送迎の場所、時間、手順等の確認を確実にしている。			○
		2	見学を希望する利用者や家族に対して、所内の案内や、サービスやプログラム内容の説明等を適切に行っている。			○
2.送迎	①車両運行	1	サービス実施のための準備を適切に行っている(送迎日時のご案内等)。	○	○	○
		2	送迎を行う利用者、およびルートを確認している。	○	○	○
			送迎を行う利用者と居宅場所、および利用者からの送迎時間の希望に基づいて、効率的な送迎のルートを作成している。			○
		1	道路交通法に基づき、車両を安全に運行している。	○	○	○
		1	道路交通法に基づき、車両を決められた駐車スペースに駐車している。	○	○	○
		1	利用者の安全、安心、安楽を考慮して、車両を運行している。	○	○	○
		1	利用者の送迎の際に、車両の乗降、歩行、移動、移乗、靴の履き替え等、必要に応じて、適切な介助を行っている。	○	○	○

グループスーパービジョン(GSV)の特質

GSVはグループダイナミクス(力動性)を前提にしている

- 1 Svrはメンバー間の相互交流をうまく引き出すこと
- 2 Svrは常にメンバー全員を相手に応答すること
- 3 発言できているか、聴き合っているかを確認すること

GSVは個人SVに比してSvrとの信頼関係構築が難しい

- 1 Svrの支配を受けにくく独自の文化をつくる
- 2 その文化がモラルの低下になるときには話し合う
- 3 個人SVとの組み合わせが有効

グループスーパービジョンの留意点（國分, 1979）

- 必ず、良かった点を指摘する。次に改善すべき点を言うこと。
- 「自分はどうしている」「自分の場合、こうしたらこうなった」など自分の経験を語ること（体験なしのコメントは評論家めいている）。
- 時間係（進行役）を決めておくこと。

グループスーパービジョン 3つの方式例

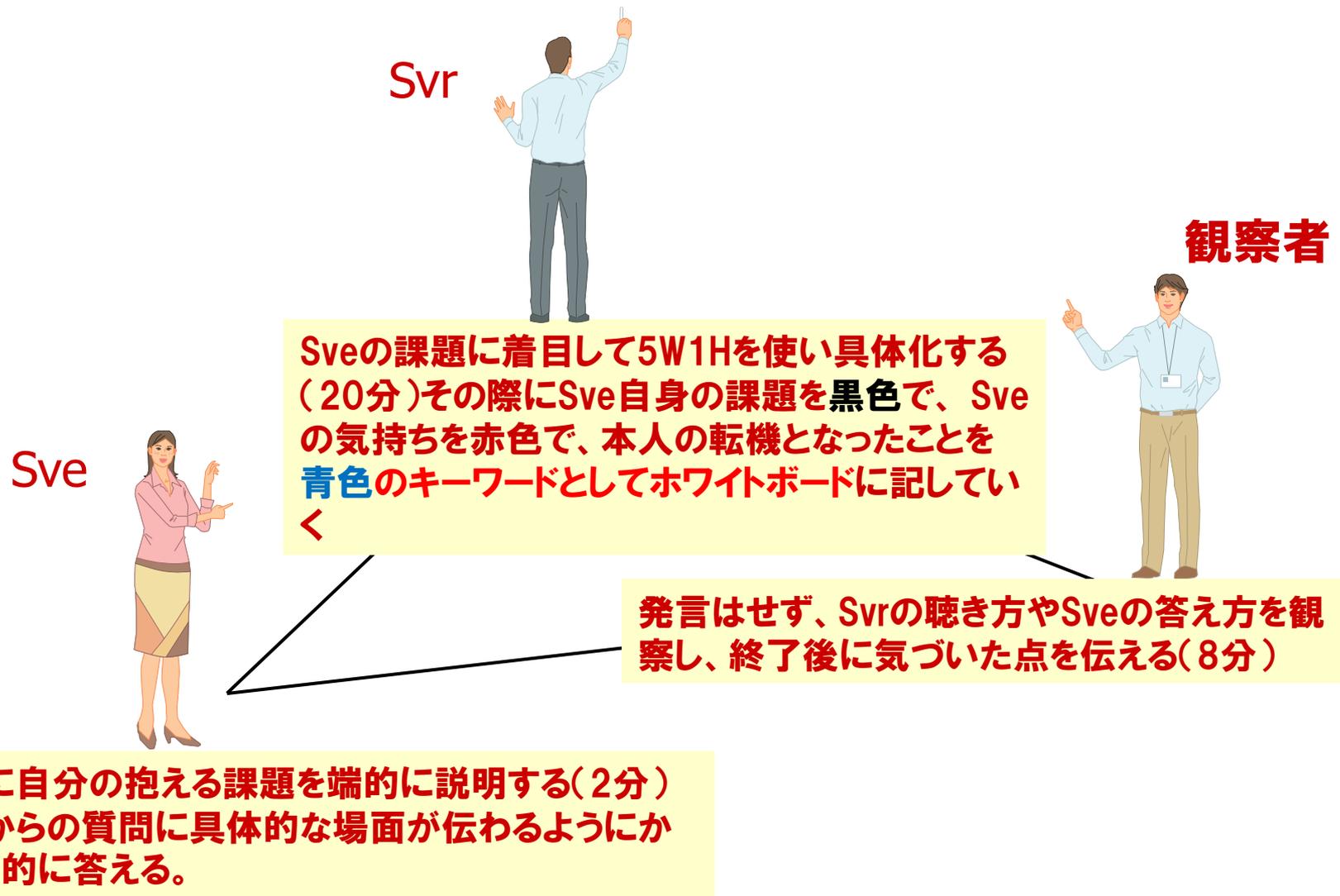
方式	特徴	バイザー	バイジー
課題焦点型	3人で実施 一人20～30分 支持と視野の拡大	専門性は不要	普段の仲間 <u>事例は使わない</u>
振り返り参加型	10人以下が適当 1時間程度 技術と理念の向上	専門性はほどほど	同じ職場が適当 <u>過去事例に限る</u>
事例検討会型	大人数でも可能 1時間半～2時間半 困難事例の解決	専門性により左右	他職も参加可能 <u>事例提供者が鍵</u>

課題焦点型のスーパービジョンとは

- Sveが悩みと感じていることを出してもらい
- Sveの課題や強みを具体的にしてい
- 観察者の感想で気づきの共有をすることで
- 技術的問題か、知識不足か、情緒面かを
- Sve自身が整理する方法である

ファシリテーションでも使う技法が使われている

課題焦点型のスーパービジョン



狙いは Sveの「癖」を掴む

その相談支援者自身が持つ傾向がある

例えば



1. 支援会議が苦手なので避ける傾向
2. 医療知識がなく医療チームの言われたまま
3. 知識の豊富な分野の問題だけ突っ込む
4. 強烈な利用者に迎合したり避ける傾向
5. 面倒なので地域の資源を遮断してしまう

課題焦点型のスーパービジョン 留意点

- ・クライアントと向き合う時の自分の課題を話すこと！事例検討にならないこと！！
- ・事例は特に使わなくてよい。
- ・もし思い浮かべるのなら、過去の事例や煮詰まったものもいい
- ・Svrは事例検討の流れになりかけた時点ですぐにSvr役に流れを戻すよう指示すること

課題焦点型のスーパービジョン 進め方

- 1 **Sve**は3行で自分の課題（事例の課題ではない）を話し、**Svr**はそれらをホワイトボードに黒色で書く。計2分
- 2 **Svr**は事例の内容に囚われず、**Sve**自身が課題と感じている点に関する本人とのやり取りの場面を再現させ、ポイントなる点を赤色で書く。
- 3 **Sve**は本人や事業者との会話や場面を正確に伝え、**Svr**は**Sve**の気づきや意図的な取り組みを青色で書く。
- 4 **Svr**はその時の本人や家族、周囲の事業者などがどう感じていたかを**Sve**に尋ねる。
- 5 観察者からコメントをもらう。
- 6 最後に**Sve**から何に気づいたか話してもらう。

課題焦点型SV演習時のSvrの言葉

**ポイントは事例の検討にならないこと
端的に自分の課題を言ってから始めること**

1. **支援をするに当たってあなたが課題と感じていることは？**
2. **それはどんな時に感じますか？**
3. **相手が誰であってもそう感じますか？**
4. **その場면을思い起こしてください。相手からあなたはどうか見えていましたか？**
6. **どうすれば良かったでしょうか？**

「課題焦点」型のスーパービジョン進行例①

Sve

私は、利用者にどうやって相談支援専門員を理解してもらえるかいつも不安です。特に初回訪問が重荷ですね。

初回は誰でも不安

Svr

それは、どのような利用者でも同じですか？

対象を拡げてみる

Sve

いえ、敢えて言えば年上の高圧的な感じの人ですね。

Svr

Aさんは30歳くらいですから、40代以上の方ですね。

対象を具体化する

Sve

もう少し上かもしれません。特に男性です。

Svr

トラウマがあるとか？

背景を探る

Sve

自分の中では特に思い当たらないのですが……

背景がすぐに出せないのは当然

「課題焦点」型のスーパービジョン進行例②

Svr

最近の不安を感じた場面を思い出してみてください。利用者の言葉や態度で印象に残っていることはありませんか？

そこで場面を思い起こさせてみる

Sve

50歳くらいの男性で私の顔を見るなり、お前のような金持ちに俺の気持ちが分かるか？と一蹴されました。

Svr

なぜ、男性はそう言ったと思いますか？

場面が出たらSveに問い返す

Sve

うーん。多分、私が若くてチャラチャラしたように見えたから？

Svr

Aさんはその時どんな態度をとっていましたか？

利用者から見たSveを思い起こす

Sve

ただ、言われたまま下を向いていました。

Svr

辛かったですよね。どんな態度をとるべきだったでしょうか？

共感と問いかけをセットで

「課題焦点」型のスーパービジョン進行例③

Sve もしかしたら、自分の気持ちを伝えても良かったんでしょうか？
「ちょっと辛いなあって」

Svr そうかもしれませんね。寂しい気持ちの裏返しが彼の拒否的態度につながっていたとしたら。

承認と促しをセットで

Sve 気持ちをうまく返してあげることができていなかったということですね。なんだかスッキリしました。ありがとうございました。

Svr はい。おそらく、相手がどんな利用者でも言えることかもしれませんね。それでは観察者の方から、見ているの感想をいただきたいと思います。

他の事例にもありえるSveの癖であることを示唆

観察者

.....

さらに、技術的問題か、知識不足か、情緒面か

A) 何となく避けてきたこと、苦手なこと、面倒なこと

B) 「だろう」で済ませたこと、意外な展開だったこと

概ねだが、

A)のような場合・・・知識、技術面での学習

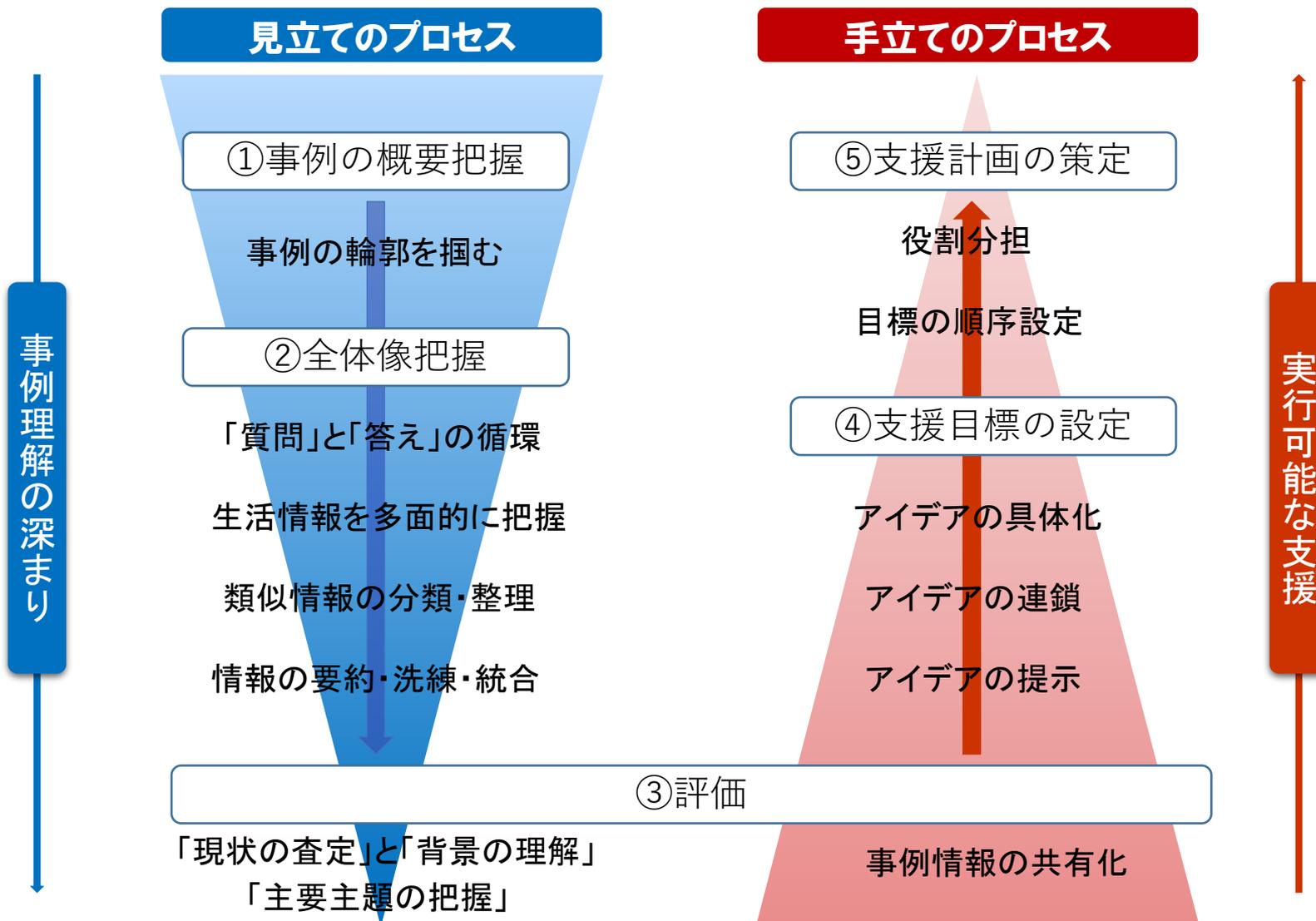
B)のような場合・・・倫理面(初心に戻る)

事例検討の意義

- 1 事例を深める
- 2 実践を追体験する
- 3 援助を向上させる
- 4 援助の原則を引き出す
- 5 実践を評価する
- 6 連携のための援助観や援助方針を形成する
- 7 援助者を育てる
- 8 組織を育てる

岩間伸之「援助を深める事例研究の方法(第2版)」2005

ケア会議(事例検討)の構造



「事例検討会」型とは

- ② Svr (バイザー) がボードに事例を展開する
☆FG (ファシリテーショングラフィックス) により聞き漏れのないようにSveに具体的な確認を行いながら



- ⑤ 参加者の質問やSveの回答に対してSvrから助言する
☆類似の質問を促して掘り下げる
☆FGから違和感を伝え意見を促す

- ⑥ 参加者全員で解決策の提示
☆自由な発想であらゆる可能性を探る
☆他の参加者の発言に盛る

- ⑧ アイスブレイクと説明
☆開始前に入念な場づくり

- ① Sve (バイジー) が事例を説明する
☆本人のイメージが湧くように



- ③ 参加者がSveに意図的な質問をする
☆質問の意図を明確にしながら
☆事柄の背景を探るように

- ④ 参加者の質問に答える
☆具体的場面を思い起こして
☆不明な点は取り繕わず

- ⑦ Sveの感想で気づきの共有
☆次回に繋げるよう参加者との協働的な雰囲気を確認

事例検討の時間配分(グループ討議の場合)

合計 2時間半

- 1 演習の進め方説明 10分
- 2 自己紹介と役割決定 5分
- 3 事例の紹介 15分
- 4 グループ内で質問の出し合い 15分
疑問点を全員が発言し記録者がまとめる
- 5 質問と回答 30分
各グループ発表者から質問し全体共有する
- 6 講師による質問のポイントまとめ 15分
どのような観点で質問をするべきか
- 7 グループ討議 30分
どのような対応をすべきかを検討する
- 8 各グループから発表 30分
発表者から結果とその理由を発表

ホワイトボード(左)の例

事例の課題

頼りにしていた父の死後、統合失調症となり、離婚や自営業の廃業を経験。金銭を管理し自立しようとする母と対立しているが理解を得られない

あなたの課題

強めに発言してくる家族や関係者に調整を図ることができない。

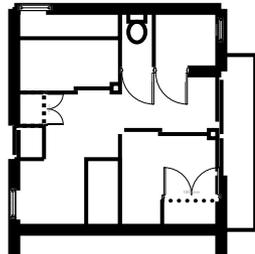
基本情報

47歳男性統合失調症でA病院入院し現在外来中(精神保健福祉手帳2級)

利用中のサービスや医療

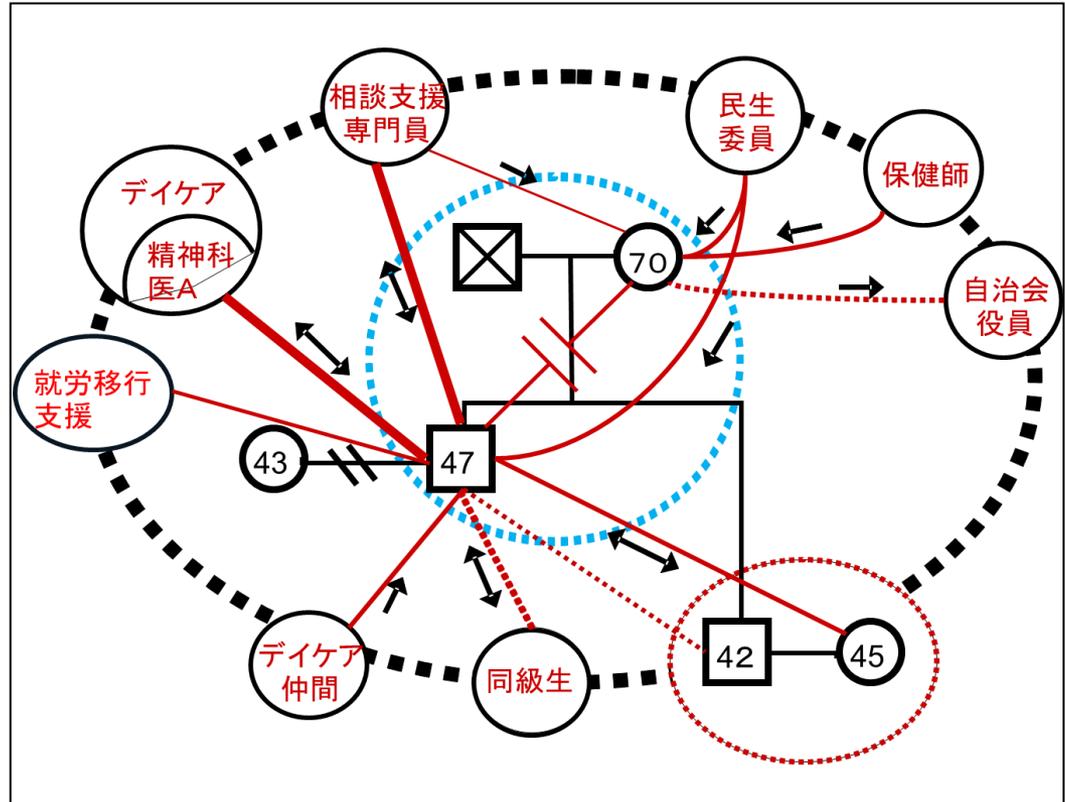
A病院デイケア(週2)、相談支援専門員の訪問、就労移行申請中

住まいの状況、本人の部屋



コンクリ2階部分が自室
母は1階で行き来はほとんどなし

ジェノグラム・エコマップ



地域の状況

比較的静かな住宅街でかつては農村であった。そのため旧来からの居住者間では付き合いが盛んだが、新しく居住してきた者との交流は全くない。この世帯は商売をしていたので近所とのつながりはある。しかし父の死後はめっきり人が立ち寄りなくなった。

聞き方のまとめ(Sveの課題に沿って)

1 具体化させる

何時間？距離は何キロ？頻度は週何回？量は何本？

2 イメージさせる

身長、体重、服装、食事の好み、好きな場所、趣味嗜好

3 事実を確認する

未確認情報？他者からの伝達？診断内容？

4 理由を明らかにする

なぜ？何のために？どんな気持ちで？生育歴と関係？

5 埋もれた記憶を呼び覚ます

本当にそうでしたか？誰も関わっていませんか？

6 ポイントとなりそうな点を掘り下げる

本人はどんな気持ち？なぜそう感じる？

具体策の検討方法まとめ

1 現状に捉われない

出来ないと決め付けず**可能性**を検討する

2 見方を変えてみる

リフレーミング 「神経質は細やか」、「大雑把はおおらか」

3 複数の目線を盛り込む

パーキングエリア 反対の意見も無視せず折り合いを付ける

4 ない資源は創り出す

地域の空き家、相対売りのお店、宅配業者

5 ネットワークはどんどん活用・改善

同級生、同郷、会議のメンバー修正、情報共有の確認

行き詰った事例でも

1 顔を合わせて話し合えば状況が変わる

「これだけ多くの人が前向きに考えている」

2 時間が経てば考え方が変わる

「もうそろそろいいのではないか」

3 万策尽きれば開き直りが出てくる

「今以上に悪くなることはない」

4 意図しない新たな支援の道が出ることも

協力的でないと考えていた親族からの申し出

5 本人の僅かな変化に注目する

特定の人には暴力を振わなくなった

振り返り参加型のスーパービジョンとは

- Sveが過去事例で引っ掛かっている点を
- 参加者に対して具体的に説明し
- 参加者の提示する方法を吟味する中から
- Sve自身がよりよい対応の可能性に気づき
- Svrの問い返しで確認する方法である

「振り返り参加」型SVの流れ

② Svr（バイザー）がホワイトボードにメモを取り



参加者に自分ならどう対応したか尋ねる

① Sve（バイジー）が過去事例を簡単に説明し、当時の自分の対応でポイントになった点を話す



③ 尋ねられた数名の参加者が自分の「対応」を答える

⑤ Svrは、参加者の意見が出た背景とは何かを参加者に投げ返し、一定の意見を得てから別のポイントに話題を移す

④ 参加者の意見を聴き、Sveが自己の対応の意図を説明する

⑥ Sveの感想で気づきの共有

「振り返り参加」型のスーパービジョン

- ① Sve(バイザー)が**過去事例を簡単に説明し**、当時の自分の対応でポイントになった点をいくつか話す 5分
- ② Svr (バイザー)はホワイトボードにメモをとり、参加者に一つ目のポイントについて自分ならどう対応したか尋ねる 5分
- ③ 尋ねられた数名の参加者が自分の「対応」を答える 5分
- ④ Sveはその意見を聴き、自己の対応の意図を説明する 5分
- ⑤ Svrは、Sveの説明の意図を支持しつつ、参加者の意見が出た背景とは何かを参加者に投げ返し、一定の意見を得てから別のポイントに話題を移す 10分
- ⑥ Sveの感想で気づきの共有 5分

「振り返り参加」型のスーパービジョン進行例①

Sve

この事例は、うつ傾向にある50代男性の就労支援を行った時に当初考えていた男性の希望に沿った支援と最終的な方向性が全く異なったことから取り上げていただいた。ポイントは最初の情報の取り方と、中間点での男性へのアプローチの方法にあったと考えています。

Svr

参加者AさんとBさん、最初の情報の取り方について、ご自身ならどうされたでしょうか？

1点目の論点に絞って参加者に聴く

A

私なら、もっと他の職種からの情報を得ていたかもしれません。例えば、通っていたクリニックのスタッフから。

B

私は、もう少し本人と時間をかけて向き合ってみたと思います。

Svr

Sveさんは、その時、AさんBさんのような対応を考えましたか？

Sveが実際に取った対応と比較する

「振り返り参加」型のスーパービジョン進行例②

Sve

はい。ただ、クリニックからの情報は本人が拒否して得にくいと感じていました。本人との話し合いが足りなかったかもしれませんが、当時の自分の中ではそれでいっぱいいっぱいでしたね。

Svr

どのようにすれば本人ともっと向き合えたのか？について、Aさん、Bさんからご意見をお願いします。

Sveができていないと感じている
点に絞って意見を引き出す

A

Sveさんは就労支援担当の立場なので、本人も就労に関する
ことしか話す気持ちになれなかったのではないですか？

B

50代ということから、若いSveさんに自分を開示することをため
らっていたとも考えられます。

Svr

Sveさんは、その時どのような声かけや態度をとっていましたか？

Sveが実際に取った対応と比較する

「振り返り参加」型のスーパービジョン進行例③

Sve

最初は希望される職種や就業条件の話から入り、必要な資格や技術のこと、そしてうつ病の程度を聴く形になっていました。自分の中にも年長の人との対話に苦手意識がありますね。

Svr

どのようにすれば良かったと思いますか？

Sveの気づきが出たらすぐにその対応を問い返す

Sve

仕事の話の前に不安なことや希望していることからお聴きすれば良かったですし、同年代の班長に同席を求めても良かったですね。

Sv r

結果的にどうなったかも教えていただけますか？

過去事例だからこそ確認ができる

Sve

本人の負担感が同居している母親の介護問題にあることが終盤になって分かり、介護保険の手続きなどをケアマネを通してお願いしたところ、デイサービスの利用が決まりました。現在は農場での軽作業をしておられ、安定雇用につながっています。

「振り返り参加」型のスーパービジョン 特徴まとめ

- ① 複数のポイントを挙げてても大抵はポイントは一つ
この事例でも中間点での本人との向き合いは最初の向き合いに集約される
- ② Sveの振り返り課題は他のメンバーにも相通じる
苦手意識や不得手なところ、ありがちな見落としなど
- ③ Sveに緊張感を与えないで済む
過去事例なので、Sveはどうすべきだったか薄々分かり、答えが出しやすい
- ④ 職場内の関係者向き
同職場など、ある程度の関係性のあるメンバーの方が言い合いがしやすい

その他の留意点①

Q 年上の職員に対するスーパービジョンは
どのように行えばよいでしょうか？

A 本来、年齢の上下がスーパービジョン関係に影響を与えることがあってはなりません。しかし、現実には年下の者が年長者に指示的なことをいうのは気が引けるでしょうし、年上の者も素直に聞くことができないこともあるかもしれません。特に組織内スーパービジョンの場合は日常的な接触もあるだけに互いに難しい場合があるでしょう。

解決にはいくつかの努力が必要です。まずは組織側がすべきことがあります。それはスーパービジョン関係をしっかりと制度的に位置づけることです。スーパービジョンについての制度的位置づけもないのに年長者に対して指導的にかかわりをするのは難しい場合もあるでしょうから、施設・団体等組織側の職務分掌上スーパービジョンが（名称はともかく）位置づけられるようにしたいものです。スーパーバイザーに対してもスーパービジョンは組織的に必要なものであることを事前に明示的に伝えておくことが必要になります。

一方、スーパーバイザーは、スーパーバイザーが年下の者にスーパービジョンされることに複雑な思いをもっているかもしれないことを意識し、高圧的と誤解される言動は避けながらも、指摘すべきことは指摘するという態度が必要でしょう。

その他の留意点②



スーパービジョンのための時間をとることができません。



日常業務で忙しいなか、さらにスーパービジョンのための時間をとることはとても難しいと思います。考えられる選択肢はいくつかあります。

本来、スーパービジョンの場や機会の確保を個人の努力のみに押し付けるのは正しいことではありません。忙しいとはいつても、何とか業務時間内で保証する努力が必要でしょう。それにはさまざまな工夫が求められます。例えば、職場で定期的に行われている事例検討会を、グループスーパービジョンの場として位置づけを変え、正式に外部スーパーバイザーと契約するなどの方法です（もちろんそれにあわせて内容を少しかえる必要もでてきます）。これは、すでにいくつもの法人が実施しています。また、法人が外部スーパーバイザーと契約したうえで、職員が自由に外部スーパーバイザーに相談できるようにしているケースもあります。これらは職場の了解のもと実施される必要があります。上司などに相談し理解を得ることになります。

その他の留意点②（つづき）

第二には「業務時間外」を利用することです。異なる職場のソーシャルワーカー同士がグループをつくり、スーパーバイザーを招いてグループスーパービジョンを実施している場合もありますし、認定社会福祉士の資格を得るために必要なスーパービジョンを業務時間外に受けている人も多いでしょう。医療専門職も教育専門職も心理専門職も自らの専門性向上のために私的な時間を使っています。ただし、これはボランティア残業とは区別されなければなりません。あくまでも自発的に学びの場を得たい場合です。

また、Zoomなどのオンラインツールを使ったスーパービジョンの試みも始まっています。これは業務時間内外を問わず活用できるでしょう。北海道のスーパーバイザーが九州のスーパーバイザーのスーパービジョンを受けることなどもすでに行われており、今後活用が広がっていくでしょう。

いずれにせよ、組織からなかなかスーパービジョンの場が与えられないからといって受け身にならず、可能な範囲でスーパービジョンの場を確保していきましょう。

その他の留意点③

- そもそも、職場の上司に、心理的安全性を保障し、本音を語れるようなスーパービジョンは可能だろうか（その上司が人事評価の権限を持っている場合など）
- ⇒もし本音を扱うことを重視するのであれば、職場の上司では難しい場合もある。その場合、法人内で異なる事業所の方とか、職場外のSVを求める必要もあるかもしれない。
- ⇒逆に言えば、上司がSVを行う場合は、当然そうした制約もあることは理解しておきたい。
- ⇒組織としての心理的安全性を高める取り組みも重要

第2部 まとめ

- 個別スーパービジョン
 - 傾聴が重要。基本的には気づくよう支援するプロセス（コーチングの考え方も参考になる）。
 - 一方で、新人職員など「ティーチング」「教示」が重要な場合もある⇒求めるスキルの明確化が重要
- グループスーパービジョン
 - グループでの振り返りの方法の例
 - 事例検討の方法
 - いずれも参加者にアクティブに参加してもらうことが重要
- その他の留意点
 - 年上の場合
 - 時間が取れない場合などの例を挙げた。
 - いずれもスーパーバイザー、スーパーバイジーの問題というだけでなく、組織的な取り組みが重要。

参考資料

- 小澤温(2019)人材育成のためのスーパービジョン：考え方と進め方, 令和元年度相談支援従事者指導者養成研修
http://www.rehab.go.jp/College/japanese/kenshu/2019/files/soudanshien_405418.pdf
- 島村聡（2018）スーパービジョンの理論と実際 個別SVとグループSVの活用, 平成30年度主任相談支援専門員養成研修
<https://www.jacsw.or.jp/citizens/josei/documents/2018/itaku01/07.pptx>
- 國分康孝（1979）カウンセリングの技法, 誠信書房
- （監）福原眞知子（2007）マイクロカウンセリング技法 -事例場面から学ぶ-, 風間書房
- 山口みほ・浅野正嗣（2008）職場外スーパービジョンの試み, 日本福祉大学社会福祉論集, 119, 159-192.
- 岡田まり（2009）スーパービジョンとコンサルテーション, （編）社会福祉士養成講座編集委員会, 新・社会福祉士養成講座 相談援助の理論と方法Ⅱ, 199-213, 中央法規
- （監）日本ソーシャルワーク教育学校連盟（編）浅野正嗣・岡田まりほか（2023）実践 ソーシャルワーク・スーパービジョン, 中央法規