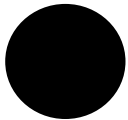


令和 6 年度茨城県サービス管理責任者等研修（更新研修）



サービス管理責任者としての スーパービジョン (ダイジェスト版)

担当：若林 功
(国際医療福祉大学、(元) 常磐大学)

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

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)

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

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）

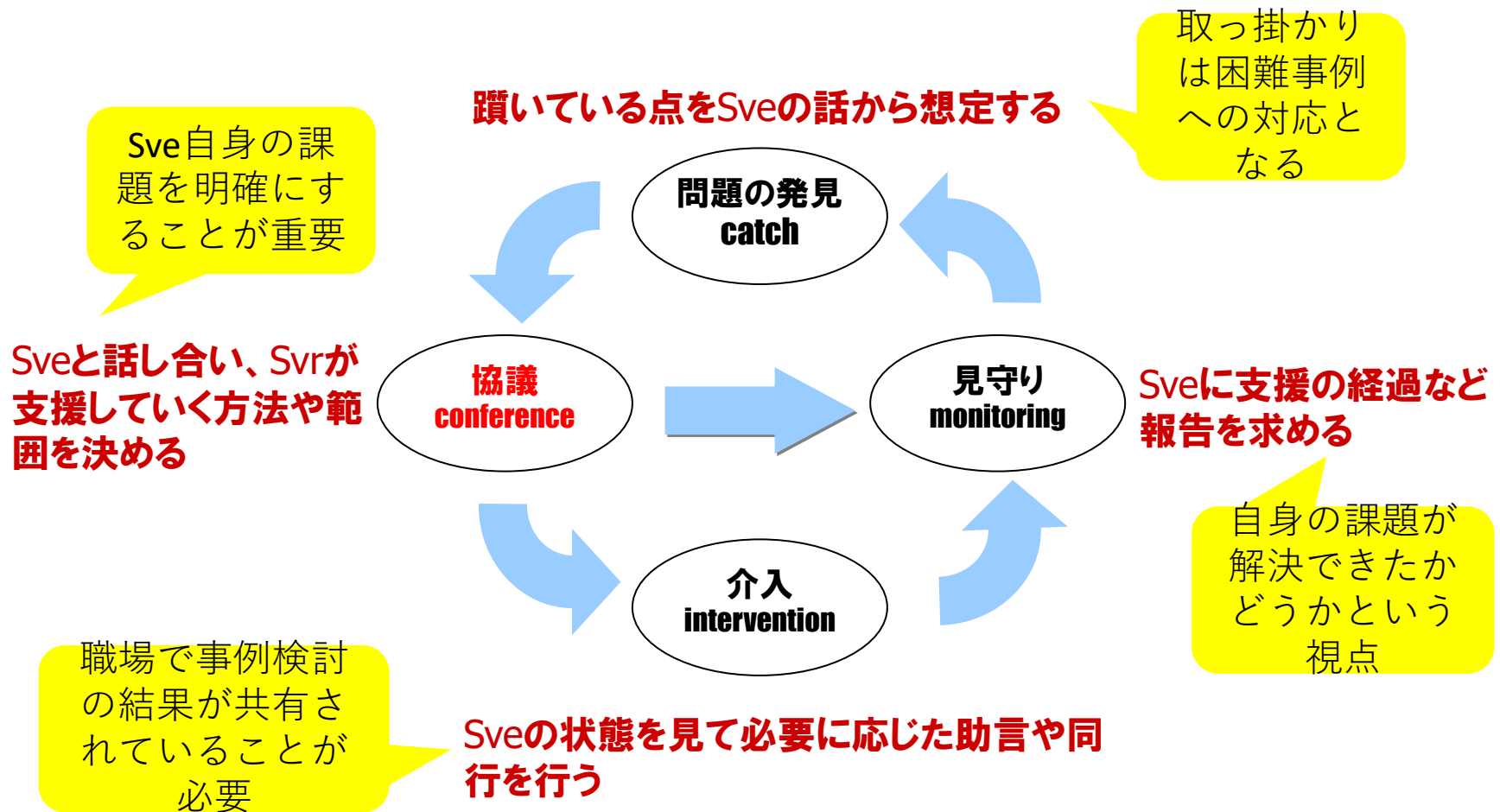
- ①話し合い
 - 実践に関して話し合い、スーパーバイザーからの助言等が行なわれる。記録が併用されることが多い。
- ②記録を用いる
 - 事前にスーパーバイザーは、スーパーバイザーに報告する「記録」を用意する。
 - フォーマルな記録とは別のものを用意するのがよいとされる。
 - その記録とは、面接の時間的順序に沿った過程記録がよく用いられる。
 - 記録を用いながら話し合う方法が、通常の形態といえる。

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、同じ様に利用者の話を聴かない、等

まとめ（第1部部分）

- 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、ピア、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

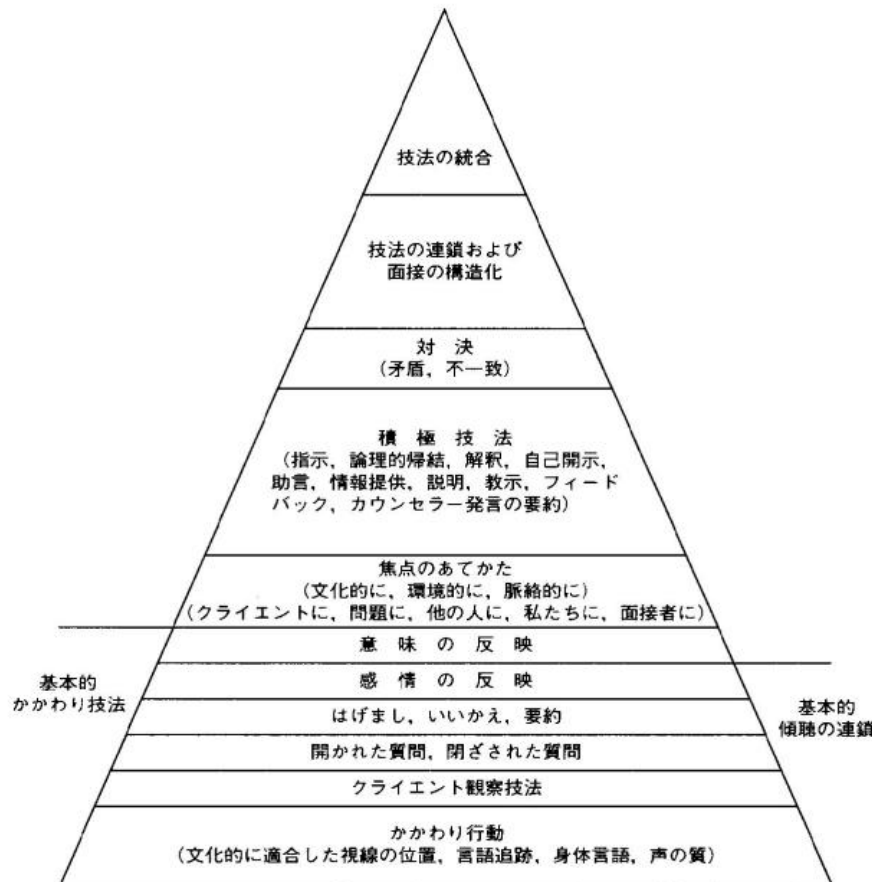
第2部 サービス提供者へのスーパービジョン、事例検討におけるスーパービジョン、その他の問題

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、としてまとめたもの

福原
(2007)

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、発言をさらにうながすための技法。
 - A：もう、ずいぶん休んでいたんで、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）

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

3つの方式例

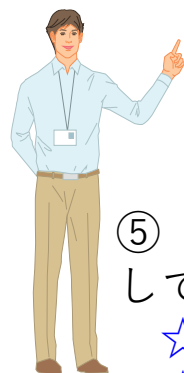
方式	特徴	バイザー	バイジー
課題焦点型	3人で実施 一人20～30分 支持と視野の拡大	専門性は不要	普段の仲間 <u>事例は使わない</u>
振り返り参加型	10人以下が適当 1時間程度 技術と理念の向上	専門性は ほとんど	同じ職場が適当 <u>過去事例に限る</u>
事例検討会型	大人数でも可能 1時間半～2時間半 困難事例の解決	専門性により左右	他職も参加可能 <u>事例提供者が鍵</u>

課題焦点型のスーパービジョン 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。

「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



- 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

- ⑩ アイスブレイクと説明
☆開始前に入念な場づくり

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



- 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

- 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

- 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

- 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

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

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

その他の留意点①

- 年上の職員に対するSVはどう行えばよいのか？
 - 組織としてSVを業務の一部として位置付ける
 - スーパーバイザーとなる職員が、年下の者にスーパービジョンを受けることに複雑な思いを持っているかもしれないことを意識し、高圧的な言動は避けつつも指摘すべき点は指摘する

その他の留意点②

- スーパービジョンのための時間を取れない
 - ⇒組織的にSVを位置づけ、業務時間内に行うことを保証すべき
 - 工夫の例
 - 事例検討会をグループSVの場として位置付ける
 - 外部スーパーバイザーと法人が契約
- ⇒業務時間外を利用する
 - 異なる職場の専門職同士でグループ⇒スーパーバイザーを招いてグループSVを実施
 - オンラインツールを活用

まとめ（第2部部分）

- 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。