

《配 役》

・関口さん（女性）支援業務 1 年目 28 歳

相談員としての経験を踏まえ、利用者のために新たな取り組みを取り入れたいと思っている。
前向きな性格で、利用者の立場に立って考える思いやりのある女性。
利用者のニーズや細かな変化にも気が付き、仕事に対するやりがいを感じている。
チームワークを大切にし、他のスタッフと協力して働くことを重視している。
新しい仕事やスキルを学習するために熱心に参考書を読み、利用者支援にも積極的である。
利用者や同僚との円滑なコミュニケーションを取るための努力を惜しまない。

・高梨さん（男性）サビ管 5 年目 35 歳

支援員としてのキャリアもあり、温厚な性格。
周囲との調和を重んじており、あまり衝突を好まない。
サビ管として 5 年が経ち、業務にも慣れてきたが自身よりも経験の長い職員や年上の職員との関わり方について悩んでいる。
今回、外部研修に参加し、スーパービジョンについて学んだが具体的な取り組み方法について悩みながら日々の業務でも活かしていきたいと考えている。

・山口さん（女性）支援業務 15 年 50 歳

パート職員として 15 年勤務。
長年の勤務により、利用者への支援方法に関する豊富な知識と経験を持っている。
安定した介護技術とコミュニケーションスキルを持っており、周囲からも頼られる存在。
新人スタッフなどの教育や指導に携わることも多い。
利用者に深い思いやりを持っており、居住者 吉田さんとは入所当初からの関りを持っている。
チームワークを重視し、関口さんの支援方法よりも周囲のスタッフとの関わり方に対して疑問を感じている。

事例を通したスーパービジョンの実際（演習）

<事例>関口さん（女性）支援業務1年目28歳

関口さんは現場で相談を担当していたが、直接支援がしたいと支援業務に配置転換を願い出て、今年度から利用者・居住者の直接支援を担当することになった。相談員としての経験を活かし、利用者・居住者の立場と視点から支援を考え、施設サービスの質を向上させたいと精力的に仕事をこなしていた。ところが、最近なぜか元気がありません。サビ管の高梨さんがそれとなく「どうしたの？」と尋ねると「個別支援会議で決められたことが、職員間で共有されなくて、困っているんです」と話し始めました。

先日も、早番で出勤した時、居住者の吉田さんの起床介助をすると、彼女には夜間もオムツをしようしないことになっていたのですが、誰かがオムツを使用していました。当日の夜勤で年配の山口さんに、この件を聞いてみると「夜間はオムツを使用する事になっていると他の職員が言っていたので、オムツを使用したんだよ」と答えた。「へ～、夜間はオムツを使用しないんだ。そんなこといつ決まったの」と平然と言い放ちました。私が「先日の個別支援会議で決められたでしょ」と答えると「私、出ていないから、そんなこと知らないよ」と言って足早に食堂に行ってしまいました。

「私は居住者の支援を統一するために個別支援会議を開催していると思っていたのに、そこで決められたことが職員間で共有されなければ、何のために会議を開いているのかわからなくなってしまいました」と、サビ管の高梨さんに弱音を吐いてしまいました。

高梨さんは当日に夜勤をしていた山口さんと面接をしました。「吉田さんの支援については、支援会議で決められた内容は知っているの？」と聞くと「知っているけど、夜間に数回起こして、ポータブルに誘導するより、ぐっすりと眠ってもらう方が大切だから、オムツを使用しました」と答えた。「そうなんだ、だったらそのことを支援会議できちんと言えば良いのに」とアドバイスすると「関口さんは自分が相談員だったことを鼻にかけて、今までの支援をみんな変えようとしてるんです。支援員としてはまだ、新人なのだから、今までのやり方を尊重すべきなのに」と関口さんへの批判を始めてしまいました。状況がある程度把握できたが、高梨さんは関口さんに何も説明しないまま数日が過ぎました。

関口さんが「どうしても他の支援員とうまくいかない」と相談に来ました。サビ管業務としてスーパーバイザーの役割を担うあなたは、関口さんに対してどのようなスーパービジョンをおこないますか？

<個人作業>

課題1、スーパービジョンの焦点を決める（関口さんのどのような考え・価値観に注目するか）
以下にまとめなさい。

□ 具体的な傾聴の技術 □

<step1>相手の傍らで心を開き、意識を集中する。

(話を聞く姿勢、位置などを考慮して、バイジーに対して心を開いた状態で傍らにいる。)

傾聴の初歩として、利用者の話を聞くことが大切だと教えられるため、相手の沈黙が続くとどうしても支援者が話し始めてしまいがちになります。まず、相手の表情や動作、目の動きなど訴えている思いに意識を集中して相手に向かい合いましょう。言葉ではないこういった点に意識すべきか考えてみましょう。

<step2>言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく。

相手の気持ちに近づくということは、相手の気持ちを理解する努力をしても、それは自分が経験した範囲で理解しているだけで、気持ちを共有することは難しいことです。

しかし、その考え方は中心に自分自身を置いているからであり、対人援助とは相手を中心に考えることです。極端な言い方をすれば、相手の気持ちを一部しか理解できないとしても、大切なことは相手の気持ちに近づこうとする姿勢です。

相手の気持ちに近づくためには、どのような声掛けや関わり方が重要でしょうか。

<step3>話の内容を短くまとめて相手に話す。

相手の伝えたい内容はいろいろな方向性を持っています。

「〇〇というように感じているのですか？」といった具合に相手に返してあげます。すると「そうなのよ、そうなの私は〇〇と思ったのよ」と自分の気持ちをこの人は本当に理解してくれていると感じます。一番大切な内容を選び出し、相手にわかりやすく伝えることで話の核心に触れることができているか確認することができます。

<step4>今後の方向性に対する考えを引き出す。

答えは、必ずバイジーの中にあります。その答えを引き出すための技術です。

イエス・ノーで答えられる質問ではなく、「そのように判断し、どのように行動したいのか」を聞き取ります。また、この場面で判断したことは「こんなことですか？」と判断の内容となぜそのように判断したのか、その根拠を知ることが大切です。

<step5>相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す。

今後どのようにしていくのか、具体的な内容を導き出していきます。この場合も行動するのはバイジーです。具体的な行動を導き出す手助けがバイザーの役割です。

視点を広げる（ストレングス）、視点を変える（リフレイミング）作業を手伝うだけに留めバイザーが傍で自分（バイジー）を見てくれているという信頼関係に変化させましょう。

バイジーに質問をしながら考えをまとめる支援をするだけだと思ってください。

関口さんへのスーパービジョン（個人ワーク用）

課題 2、スーパービジョンの手順に従って、関口さんへのスーパービジョンのシナリオを作成してみる。（具体的な傾聴の技術を参照）

<step1>相手の傍らで心を開き、意識を集中する。

技術 1、話を聞く姿勢、位置などを考慮して、バイジーに対して心を開いた状態で傍らにいる。

<step2>言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく。

技術 2、同じ言葉を繰り返す。

※ 関口さんは「どうしても他の支援員とうまくいかない」と話しています。その言葉を受け止めることからスーパービジョンが始まります。

<step3>話の内容を短くまとめて相手に話す。

技術 3、話された内容を短くまとめて「こんなことなのですね」と相手に返す。

<step4>今後の方向性に対する考えを引き出す。

技術 4、開かれた質問で場面の判断と実際の行動を考える。

<step5>相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す。

技術 5、開かれた質問から導き出された内容を、解決に向けて今後の行動として引き出す。

関口さんへのスーパービジョン（グループワーク用）

課題 1、グループでスーパービジョンの焦点を決める。（関口さんの考え方・価値観で注目する内容を記載する）（具体的な傾聴の技術を参照）

課題 2、スーパービジョンの手順に従って、関口さんへのスーパービジョンのシナリオを作成してみる。（このシナリオに沿ってロールプレイをおこないます。）

<step1>相手の傍らで心を開き、意識を集中する。

<step2>言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく。

<step3>話の内容を短くまとめて相手に話す。

<step4>今後の方向性に対する考えを引き出す。

<step5>相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す。

<スーパービジョンの展開>

配役を決める

関 口さん （バイザー） 役 ⇒ _____

高 梨さん （バイザー） 役 ⇒ _____

観察者（観察する項目を決める）⇒ _____

スーパービジョンチェックリスト

(関口さんへのスーパービジョンロールプレイ)

観察者がチェックし、番号に○を付ける。

面談の 環境設定	面談に適した場所の配慮は適切か	不適切	1	2	3	4	5	適切
	面談の際の向きの配慮は最適か	不適切	1	2	3	4	5	適切
	バイジーとの距離の配慮は最適か	不適切	1	2	3	4	5	適切
step1	相手に意識を集中することができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	沈黙に耐えられたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の身体の表現が感じられたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step2	相手の気持ちを自分の経験で捉えたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の気持ちを分析したか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の気持ちに近づいたと感じたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step3	相手の話の確信が理解できたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の話の確信を返すことができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step4	相手の行動の根拠を吟味できたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の新たな方向性を導くことができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step5	相手の新たな考えを認めることができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の具体的な行動が引き出せたか	不適切	1	2	3	4	5	適切

山口さんへのスーパービジョン（個人ワーク用）

<個人作業>

課題 1、スーパービジョンの焦点を決める（山口さんのどのような考え・価値観に注目するか）
以下にまとめなさい。

課題 2、スーパービジョンの手順に従って、山口さんへのスーパービジョンのシナリオを作成してみる。（具体的な傾聴の技術を参照）

<step1>相手の傍らで心を開き、意識を集中する。

技術 1、話を聞く姿勢、位置などを考慮して、バイジーに対して心を開いた状態で傍らにいる。

<step2>言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく。

技術 2、同じ言葉を繰り返す。

※ 山口さんは「関口さんが今までの支援を全部変えてしまおうとしている」と誤解しています。
その言葉を受け止めることからスーパービジョンが始まります。

<step3>話の内容を短くまとめて相手に話す。

技術 3、話された内容を短くまとめて「こんなことなのですね」と相手に返す。

<step4>今後の方向性に対する考えを引き出す。

技術 4、開かれた質問で場面の判断と実際の行動を考える。

<step5>相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す。

技術 5、開かれた質問から導き出された内容を、解決に向けて今後の行動として引き出す。

山口さんへのスーパービジョン（グループワーク用）

課題1、グループでスーパービジョンの焦点を決める。（山口さんの考え方・価値観で注目する内容を記載する）（具体的な傾聴の技術を参照）

課題2、スーパービジョンの手順に従って、山口さんへのスーパービジョンのシナリオを作成してみる。（このシナリオに沿ってロールプレイをおこないます。）

<step1>相手の傍らで心を開き、意識を集中する。

<step2>言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく。

<step3>話の内容を短くまとめて相手に話す。

<step4>今後の方向性に対する考えを引き出す。

<step5>相手の考えを認めて、具体的な行動を引き出す。

<スーパービジョンの展開>

配役を決める

山 口さん （バイザー） 役 ⇒ _____
高 梨さん （バイザー） 役 ⇒ _____
観察者（観察する項目を決める）⇒ _____

スーパービジョンチェックリスト

(山口さんへのスーパービジョンロールプレイ)

観察者がチェックし、番号に○を付ける。

面談の 環境設定	面談に適した場所の配慮は適切か	不適切	1	2	3	4	5	適切
	面談の際の向きの配慮は最適か	不適切	1	2	3	4	5	適切
	バイジーとの距離の配慮は最適か	不適切	1	2	3	4	5	適切
step1	相手に意識を集中することができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	沈黙に耐えられたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の身体の実現が感じられたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step2	相手の気持ちを自分の経験で捉えたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の気持ちを分析したか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の気持ちに近づいたと感じたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step3	相手の話の確信が理解できたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の話の確信を返すことができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step4	相手の行動の根拠を吟味できたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の新たな方向性を導くことができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
step5	相手の新たな考えを認めることができたか	不適切	1	2	3	4	5	適切
	相手の具体的な行動が引き出せたか	不適切	1	2	3	4	5	適切