

実践！
スーパービジョン

Supervision

1

より質の高い援助実践をめざす

[本編29分57秒／予告編2分19秒]

監修＝岡本 民夫（同志社大学名誉教授）
小山 隆（同志社大学社会学部教授）



中央法規

登場人物

☆＝第1巻のおもな登場人物

☆宮原真弓(38) ————— 生活相談員。ワーカーたちの上司、スーパーバイザー

☆渡辺聡子(53) ————— ケアワーカー(経験25年)、ベテラン

☆瀬田和男(30) ————— ケアワーカー(経験8年)

☆前川みどり(25) ————— ケアワーカー(経験3年)

☆高村礼子(25) ————— ケアワーカー(経験3年)

☆吉沢由美子(32) ————— 同じフロアに勤務する看護師

☆森崎雄三(48) ————— 施設長、スーパーバイザー

☆米倉源一(70) ————— 瀬田が担当する施設利用者

☆川崎龍雄(70) ————— 前川が担当する施設利用者

※本DVDにおける「ワーカー」とは、おもに「ケアワーカー」のことを指します。

Narration

社会福祉施設や機関に従事するワーカーは、福祉専門職としての知識、技術、倫理を身につけて、日々の福祉実践において質の高い援助を提供することが必要とされます。そのためには、ワーカー自身が学んで向上していかなければなりません。しかし、それに対し、組織としての十分なサポートがなければ、ワーカーの能力を最大限に活かすことはできません。

スーパービジョンは、ワーカーの援助をサポートするための重要な方法として位置づけられています。

熟練した援助者であるスーパーバイザーが、現実には援助を行っているワーカーなどのスーパーバイザーに対してスーパービジョンを行うことで、ワーカーの成長を促し、さらに質の高い援助が利用者に提供されることをめざします。

実践！スーパービジョン 第①巻 より質の高い援助実践をめざす

福祉援助の仕事では、ワーカーは利用者の希望と施設の方針との板ばさみになったり、理想と現実のズレを経験したりして、いろいろな悩みや問題を抱えることが少なくありません。そういった悩みや問題を抱えたままでは、ワーカーは利用者とのよい援助関係は築けません。

スーパービジョンは、ワーカーがよりよい援助関係を築き、質の高い援助を提供していけるように、ワーカーをいろいろな側面からサポートします。

スーパービジョンには、【支持的機能】【教育的機能】【管理的機能】などがあります。

対人援助は、社会的に意義のある仕事である反面、人間を相手にする仕事特有の苦しさや、やりきれなさ、不安などのストレスを抱えることがあります。また、その蓄積によって、からだの疲労や職務への意欲低下を招くこともあります。

【支持的機能】は、これらを予防し、意欲をもって仕事に取り組めるようにワーカーをサポートする機能です。

ワーカーは、対人援助の専門職としての知識は身につけていますが、現場で経験する実際の援助は、教科書どおりにはいきません。

【教育的機能】は、ワーカーが援助活動のなかで得た経験を、知識や技術として定着させ、今後の実践に活かしていけるようにサポートする機能です。



シナリオの欄外に、参考までの「課題」を明記してあります。
このマークがついている箇所DVDを一時停止し、話し合いをもつことで、より効果的な理解が望めます。

利用者にサービスを提供しているのは、直接、援助をしているワーカーだけではありません。組織全体で、サービスが利用者に一番よい状態で提供されるよう取り組む必要があります。

【管理的機能】は、予測できるリスクに対して、ワーカーをサポートすることでそのリスクを予防し、サービスの質を守る機能です。

これらの機能は、別々に存在するのではなく、それぞれが密接に関係しています。

スーパービジョンは、ワーカーが援助において抱える悩みや問題に関わります。スーパーバイザーは、必要に応じてワーカーに具体的な指示や提案、助言などを与えますが、特に重要な役割は、ワーカーに自分自身についての洞察を深めるように促し、問題解決へ向かうきっかけをワーカーが自分自身でつかめるように導くことです。

Scene 1 高齢者施設

施設の外観。
利用者を援助するワーカー。

Scene 2 米倉の居室

ベッドに座って、息子夫婦の写真を見ている米倉源一(70)。
担当ワーカーの瀬田和男(30)が入ってくる。

瀬田 「米倉さーん、お食事ですよ」
米倉 「(期待して)瀬田さんよ、家に電話してくれました？」
瀬田 「ええ、何度か電話したんですけどねえ、ずっとお留守なんですよ。もしかしたら、旅行にでも行かれてるんじゃないですかねえ」
米倉 「(残念そうに)……ああ、そうかい」
瀬田 「さあ、ご飯ですよ」
米倉 「……もう一度、電話してくれんかのう？」
瀬田 「はい。わかりました」

瀬田、米倉の歩行を見守りながら、



瀬田 「(不安げに)……」

Scene 3 事務室前の廊下

施設長の森崎雄三(48)が近くを通りかかる。
瀬田、森崎に駆け寄る。

瀬田 「施設長、ちょっとご相談したいことがあるんですが」
森崎 「何ですか？」
瀬田 「担当している米倉さんなんですけど……」
森崎 「米倉さんがどうしました？」
瀬田 「(ここでは言いにくい)ええ……」
森崎 「(察して)ああ、あとで事務室に来て。2時過ぎからずっといるから」
瀬田 「はい。お願いします」

森崎、忙しそうに去っていく。

Scene 4 事務室

瀬田が、森崎のデスクを訪ねている。

森崎 「……いくら本人が家に帰りたいと希望しても、家族が嫌がってるんだから仕方ないだろう」
瀬田 「まあ、そうなんですけど」
森崎 「米倉さんには、どう伝えたんだ？」
瀬田 「いや、米倉さんにはまだ、電話がつかないと……」
森崎 「はっきり言った方がいいんじゃない？」
瀬田 「今でも元気がないのに、言えませんよ」
森崎 「しかし、いつまでも隠せないでしょう？」
瀬田 「だから、困ってるんです」
森崎 「瀬田くん」
瀬田 「はい」
森崎 「現場は何年になる？」
瀬田 「……8年ですけど」
森崎 「新人じゃないんだから、頼むよ」
瀬田 「……はい」
森崎 「とにかく、家族との連絡を利用者に隠すのはよくないな。ともすれば、施設

全体の評判に関わることだよ」

瀬田 「(反省する)……そうですね」

森崎 「いろいろ考えてやってみてよ。頼んだよ、君は援助のプロなんだから」

瀬田 「わかりました。失礼します」

瀬田、部屋を出ていく。

Narration

新人からベテランまで、ワーカーは業務をこなしていくうえで、サポートを必要としています。しかし、ただ励ましたり、自分の経験や考えを与えるだけでは、サポートしているとは言えません。

スーパーバイザーは、まず、ワーカーの悩みや問題を受け止める必要があります。

もし、あなたがスーパーバイザーなら、スタッフをどうサポートしますか？

Scene 5 スタッフ詰所

宮原真弓(38)が、ホールを歩いてくる。

宮原 「(車いすで通りかかった利用者に)柳本さん、今日は顔色いいですねえ」

柳本 「ありがとう」

宮原 「じゃあ」

瀬田が、悩んだ顔をして座っている。

宮原、詰所に入るなり、そんな瀬田の様子に気づく。

宮原 「どうかした？」

瀬田 「(深く悩んでいて、気づかない)……」

宮原 「瀬田さん！」

瀬田 「(気づいて)えっ？ ああ……宮原さん……」

宮原 「大丈夫？ なんか暗いよ？」

瀬田 「ええ、ちょっと……」

Scene 6 ベンチ

宮原と瀬田が備え付けのベンチに座っている。

宮原 「そう。米倉さん、家に帰りがってるんだ」

瀬田 「ぼくの顔を見るたびに、家に電話してくれって言われるので、辛くって……
実はまだ言ってないんです」

宮原 「そう。米倉さんを傷つけないようにしたいっていう気持ち、よくわかるわ」

瀬田、その言葉に少し救われる。

宮原 「よくわかるけど……でもそれは、米倉さんに正直に伝えなきゃいけないんじゃないかなあ？」

瀬田 「そうですね。どんなふうに言えばいいかなあ……」

宮原 「私も、同席しようか？」

瀬田、少し考えるが、

瀬田 「いえ、米倉さんはぼくに頼んだわけだし、自分のことをほかの人に話してるんじゃないかって思われてもよくないので、ぼくが直接言います」

宮原 「そう。辛いでしょうけど、頑張ってるね」

瀬田 「はい……(ため息)」

宮原 「大丈夫よ」

瀬田 「(苦笑いしながら)……はい」

Scene 7 米倉の居室(翌日)

廊下で、宮原が米倉の居室のなかの様子を伺っている。

瀬田が米倉に、米倉の家族の意向を伝えと、

米倉 「そうかい、そんなふうに出てきたか！」

瀬田 「米倉さん、息子さんたちもいろいろと事情があるんだろうと思いますよ」

米倉 「親より大事な事情って何があるんだ！」

瀬田 「……米倉さん」

米倉 「わかったよ、出てってくれ！」

瀬田 「(落ち込んで)……」

米倉の部屋から瀬田が暗い表情で出てくる。

宮原が駆け寄る。

宮原 「ねえ、どうだった？」

瀬田 「いや、思った通りでした」

宮原 「そう」

Scene 8 バルコニー

歩きながら話をする宮原と瀬田。

宮原 「米倉さんを引き取れないご家族側の理由って何なの？」

瀬田 「息子さんのところは、共働きらしいんです」

宮原 「じゃあ、同居して、ホームヘルパーを入れるっていう手があるんじゃないの？」

瀬田 「それも提案しました。しかし、そちらにお任せしたいの一点ばかりで……たぶん、世話するのが面倒なんだと思います」

宮原 「一人暮らしの可能性も考えてみた？ ショートステイで通ってもらうこともできるんじゃないの？」

瀬田 「米倉さんの希望はとにかく、家族との同居なんです」

宮原 「そう。で、瀬田さんはどうしようって考えてるの？」

瀬田 「このまま米倉さんの希望をゴリ押ししても、うまくいかないと思うんですよね。だから、ここでの生活を米倉さんに受け入れてもらって、そのかわり頻繁に家に帰れるようにするとか……」

宮原 「そうね。米倉さんは、ほかの利用者のどなたと親しいのかなあ」

瀬田 「米倉さんは自分はここをすぐ出るつもりだと思っていたので、誰ともほとんど交流していません。おそらく、いろいろと話をするのはぼくだけだと思います」

宮原 「瀬田さんは、米倉さんに信頼されてるのね」

瀬田 「いや、さっきは部屋から出ていくように言われ、ショックでした」

宮原 「でもそれは、米倉さんが興奮してたからなんじゃないかなあ。信頼を失ったわけじゃないと思う」

瀬田 「なんとか、米倉さんの希望をかなえてあげられないものかなあ」

宮原 「そうね。何かほかにいい考えがあるかもしれないわよね。一緒に考えていきましょう」

瀬田 「はい。じゃあ、仕事に戻ります」

宮原 「はい」

瀬田、去っていく。

●ドラマ映像より

(宮原「米倉さんを傷つけないようにしたいっていう気持ち、よくわかるわ」)

Narration

スーパーバイザーは、ワーカーの話を真剣に聴き、その思いを受容します。ワーカーには、【支持的機能】として作用します。

●ドラマ映像より

(宮原「よくわかるけど……でもそれは、米倉さんに正直に伝えなきゃいけないんじゃないかなあ?」)

(瀬田「そうですね」)

Narration

スーパーバイザーは、ワーカーの思いを受容しながらも、業務として正さなければならない点は指摘しなければなりません。ワーカーには、【管理的機能】として作用します。

●ドラマ映像より

(宮原「じゃあ、同居して、ホームヘルパーを入れるっていう手があるんじゃないの?」)

(宮原「一人暮らしの可能性も考えてみた? ショートステイで通ってもらうこともできるんじゃないの?」)

Narration

また、ワーカーが問題を解決するための一歩を踏み出せるように、具体的な提案や有効な情報を紹介するなどして、その選択肢を増やしていくこともスーパーバイザーの役割のひとつです。ワーカーには、【教育的機能】として作用します。

スーパービジョンを受けることによって、ワーカーは自分が陥っている状況を客観的に見つめ、自分の向かうべき方向を探しはじめます。これこそが、スーパービジョンの効果であると言えるでしょう。

日々の福祉実践のなかで、ワーカーは実にいろいろな悩みや問題を抱えます。例えば、



利用者自身の抱える問題
ワーカー自身の抱える問題
ワーカーと利用者との人間関係の問題
ワーカーと組織との関係の問題



利用者自身の抱える問題
ワーカー自身の抱える問題
ワーカーと利用者との人間関係の問題
ワーカーと組織との関係の問題

などがあります。

スーパーバイザーは、ワーカーの話を聞きながら、何に焦点を当てたスーパービジョンをするのか、また、焦点を一つに絞らず、複数の内容について検討したほうがよいのかなどを決めます。

Scene 9 ワーカー詰所

ワーカーの前川みどり(25)が入ってくるが、元気がない。
奥のデスクでケース記録を書いていた宮原が、前川に声をかける。

宮原 「お疲れ様」
前川 「お疲れ様です……(ため息)……」
宮原 「……?(前川の様子を見て)……前川さん?」
前川 「はい?」
宮原 「どうした? 何か疲れたって顔してるよ」
前川 「わかりますか?」
宮原 「うん。なにかあったの?」
前川 「ちょっと……」
宮原 「よかったら聴かせてくれる?」

Scene 10 会議室

前川 「私の担当する川崎さんなんですけど、血糖値が高いので間食をしないように看護師さんから言われてるのに、いくら言っても間食をやめてくれないんですよ」
宮原 「そう。間食がからだに良くないっていうことは言ったの?」
前川 「もちろんです。本人もわかってるんですが、やめられないみたいで……」
宮原 「そう。困ったわねえ……」

※以下、Mは宮原のモノローグ(心の声)

M 《(心の声)彼女が悩んでいるのは、担当している利用者の生活態度についてかしら?》

前川 「最初は、身体に良くないですからやめて下さいねって、優しく言ってたんですけど、ぜんぜんやめる気配がないので、思わずきつい調子で注意したんです。そしたら、私を避けるようになって……」

宮原 「えっ、どんなふうに避けるの?」
前川 「私としゃべってくれないんです」
宮原 「うーん、それは援助する側もつらいわよねえ」

M 《(心の声)利用者との関係がこじれたことに悩んでるのかしら?》

前川 「あの一、担当を変えてもらうわけにはいかないでしょうか?」
宮原 「いま、川崎さんとの関係を絶ってしまうと、川崎さんとの間の溝は深まるばかりなんじゃないかなあ?」
前川 「そうなんですけど、ほかにいい方法が見つからないし……」
宮原 「一緒に、いい方法を見つけていきましょう」

M 《(心の声)勤務シフトの調整で急場をしのぐということも考えられるけど、もう少し話を聞いてみないと……》

前川 「わかってるんです。私がワーカーとして未熟なんです」
宮原 「そうかしら? あなたは対人援助の専門職として立派に仕事をこなしてると思うわよ」
前川 「そうでしょうか?」
宮原 「うん。ただ、経験が少ないから、対処の仕方がこれでいいのかなって戸惑ってるだけなんじゃないかなあ?」
前川 「そうでしょうか? なんか自信なくしちゃって……」
宮原 「対人援助の仕事なんだから、悩んで当たり前だと思うの。ベテランの人たちだって、同じようにいろいろと悩んでるのよ」
前川 「ええ」
宮原 「ねえ、次のケース会議で先輩たちの意見を聞いてみたらどうかなあ」

M 《(心の声)間食の問題よりも、ワーカーとして自信をなくしていることのほうが、彼女のなかで大きな問題なのかしら?》

Narration

スーパーバイザーは、ワーカーの気持ちを引き出しながら、何が本質的な問題なのかを見極める必要があります。しかし、状況は次々と変わっていくので、取り組むべき課題もそれに合わせて修正していかなければなりません。

スーパービジョンには、一対一の面接形式で行う「個人スーパービジョン」と、スーパーバイザーを含むグループで行う「グループスーパービジョン」があります。

「個人スーパービジョン」は、一つのケースを掘り下げていったり、ワーカー個人の問題を取り上げるときに適しています。

「グループスーパービジョン」は、ケース会議や事例研究といった形で行われ、メンバー同士が相互に意見を交換することで、お互いの支え合いや新しい気づきなどが期待できます。

また、緊急な対応が求められる場合など、「ライブスーパービジョン」といって、スーパーバイザーがワーカーの行っている現場に同席する形で行われるスーパービジョンもあります。

現場の状況、取り扱うケース、ワーカーの力量などに合わせて、スーパーバイザーが効果的だと思うスーパービジョンの方法を選びます。



Scene 11 会議室(数日後)

ケース会議。

ワーカーの瀬田、高村礼子(25)、渡辺聡子(52)、看護師の吉沢由美子(32)がいる。進行は宮原である。

前川が発言している。

前川 「……というわけで、この川崎さんの問題についてどう対処したらよいか迷ってるっていうのが正直なところですよ」

宮原 「皆さん、これまで担当してきた実践のなかで、これに似た経験って、ありませんでしたか？」

瀬田 「ちょっと、似てないかもしれないんですけど……」

宮原 「かまわないわ。お願いします」

瀬田 「ぼくの担当している米倉さんなんですけど、実は、本人は家に帰りがあって、でも家族は同居を望んでいないという状況があるんですね。ぼく自身、その板挟みになってしまい悩んでいました。でも、最近、米倉さんがここでの生活を受け入れるようになってきているんです」

宮原 「瀬田さんは、どういう考えで米倉さんを援助しているのかなあ？」

瀬田 「米倉さんの希望通りではないにしても、頻繁に自宅に帰れるような方法を、ご家族と交渉しながら模索しているんです。ホームヘルパーやボランティアの人に協力してもらうことで、何かいい形が見つかるんじゃないかなって思うんです」

宮原 「いろんな事情や背景があるわけだから、そのなかで一番バランスのいい解決方法を、あきらめなくて見つけようとする姿勢は素晴らしいと思うわ」

吉沢 「ネバーギブアップの精神ですね」

宮原 「うん」

瀬田 「ぼくたちは、利用者の代弁者というか、通訳というか、そういった役回りもあるじゃないですか」

渡辺 「そうねえ」

瀬田 「簡単にあきらめたら、信頼してくれてる利用者に申し訳ないと思うんです」

渡辺 「本当、そうよね」

宮原 「前川さんはどう？ あきらめてない？」

前川 「あきらめてません。ただ、ちょっときつい言い方したら、それから川崎さん口をきいてくれなくなって……」

渡辺 「川崎さんにしてみれば、孫みたいな歳のワーカーに叱られるのは、ちょっとしんどいんじゃないかしら」

吉沢 「あっ、そりゃそうですけど、若くても私たちは専門職なんだから、ねえ、一応言うべきことは言ったほうがいいんじゃないですか」

渡辺 「もちろんよ。前川さんだって川崎さんのためを思って言ったんでしょうから。でも、本当は自分のために言ってなかった？」

前川 「自分のため？」

渡辺 「言うことを聞いてもらえない、苛立ちみたいなのはなかった？」

前川 「……情けなかったです」

渡辺 「その情けなさか嫌だったんじゃない？」

高村 「……なんか、前川さんが悪いことしたみたいじゃないですか？」

宮原 「高村さん、渡辺さんは責めてるわけじゃないんだよ」

高村 「わかってますけど」

渡辺 「私はこの仕事を25年やってるから、いろんなケースを経験しているの。だから、こういう時はこうって決めつけちゃうところがあるのよね。もう、頭で考えた通りに進まないと、もうすぐイライラして、自分は援助する能力がないんじゃないかしらって思うときがあるのよ」

吉村 「えっ、ベテランの渡辺さんでもそんなことあるんですか」

渡辺 「そりゃあ、あるわよ」

前川 「……あのお」

宮原 「なあに、前川さん」

前川 「そうですね。いま瀬田さんの話を聞きながら私思ったんですけど、確かに、医療の立場から言ったら川崎さんの間食は注意しなければならないことだけど、量を減らすとか食べていい日を決めるとかして、その楽しみを川崎さんから奪わない方法が何かあるんじゃないかなあって……」

宮原 「そうねえ。前川さんがそんなふうに考えて川崎さんと接すれば、川崎さんもきっと心を開いてくれるんじゃないかなあ。利用者のためには、あきらめないことよ」

前川 「(光が見えた)はい」

Narration —————

グループスーパービジョンにおいては、問題が解決に向かう過程を共有することで、それぞれが抱える悩みや問題を重ねて考え、新たな気づきを得ることも少なくありません。つまり、スーパービジョンを通じてワーカーが気づいた数だけ、援助の質が高くなると言えます。

スタッフの大きな支えとなるスーパーバイザーは、その援助の質を左右する、まさにキーパーソンなのです。

Interview 私とスーパービジョン

Narration —————

さて、「実践！ スーパービジョン」第1巻。いかがでしたでしょうか。

スーパービジョンの支持的機能、教育的機能、管理的機能は、ワーカーの抱える問題を解決するために有効です。しかし、それだけがスーパービジョンの目的ではありません。スーパービジョンがめざすものは、利用者に質の高い援助を提供することなのです。

福祉施設や機関に従事するすべてのスタッフが、スーパービジョンの必要性を認識して、それぞれに応じた形で実践することで、利用者に質の高いサービスが提供できるようになるでしょう。

社会福祉の向上と発展のために、皆さんの職場でも、スーパービジョンを大いに役立ててほしいと思います。

