

実践！
スーパービジョン

Supervision

2

職員の気づきをサポートする

[本編28分38秒／予告編2分19秒]

監修＝岡本 民夫（同志社大学名誉教授）
倉石 哲也（武蔵川女子大学文学部教授）
植田 寿之（元梅花女子大学現代人間学部准教授）



中央法規

登場人物

☆＝第2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

☆柳本せつ(70) ————— 高村が担当する施設利用者。車いす使用

※本DVDにおける「ワーカー」とは、主に「ケアワーカー」のことを指します。

Narration

社会福祉施設に従事するワーカーには、専門職としての知識、技術、倫理を身につけ、質の高い援助を提供することが期待されています。

しかし、ワーカーに対する十分なサポートがなければ、ワーカーは能力を最大限に発揮することはできません。

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。

スーパービジョンとは、熟練したワーカーなどのスーパーバイザーが、比較的経験の浅いワーカーなどスーパーバイザーに対して、よりよい援助ができるようにサポートする過程のことを言います。

この第2巻は、スーパービジョンを受ける側である経験の浅いワーカーたちに、スーパービジョンについての理解を深めてもらうことが狙いです。

実践! スーパービジョン 第②巻 職員の気づきをサポートする

ワーカーと利用者との関係を「専門的援助関係」と言いますが、この援助関係がうまく形成されないと、よりよい援助を行うことはできません。

また、専門的援助関係は、ワーカーと利用者の組み合わせの数だけ存在します。言い換えれば、同じ援助関係はほかに存在しないということです。ですから、ケースごとにその援助関係を考えていくスーパービジョンが必要なのです。

では、どんなとき、スーパービジョンは必要なのでしょうか?

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 柳本の居室

担当ワーカーの高村礼子(25)が、柳本せつ(70)の車いすの準備をしている。

高村、自分のペースで淡々と作業を進めながら、

高村 「自分の気持ちをもっと伝えるべきじゃないですか?」



専門的援助関係



どのようなとき、スーパービジョンは必要なのでしょうか。

《留意点》

演習や実習で体験したさまざまな場面(現任職員の場合は、日頃の業務)を思い浮かべましょう。

02分21秒



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。

柳本 「……いいんですよ」
高村 「よくないですよ。だって、柳本さんはご家族にもっと面会に来てもらいたいでしょ? お孫さんの顔だって見たいんですよ? そうなんですよ?」
柳本 「……息子は忙しいんですよ。それなりに社会的に責任のある地位にいるんだから……」
高村 「いくらお仕事が忙しいからって、週末くらい」
柳本 「小さい頃からよく勉強ができたのよ」
高村 「え?」
柳本 「いえ、息子のこと」
高村 「ああ、息子さんね」

ノックがあって、宮原真弓(38)が顔を出す。

宮原 「高村さん、会議の時間よ」
高村 「あ、はい。あのー、なんなら私がお電話して、言って差し上げましょうか?」
柳本 「(困った感じで)本当にもういいですよ」
高村 「柳本さん、私にできることがあったら言ってくださいね」
柳本 「ええ、ええ……」
高村 「それじゃ、失礼します」

宮原、一連のやりとりを見ている。
高村、宮原に会釈しながら柳本の車いすを押して居室を出ていく。

宮原 「(後ろ姿を見送りながら)……」

Scene 3 会議室

ケース会議。
ワーカーの瀬田和夫(30)、渡辺聡子(52)、前川みどり(25)、看護師の吉沢由美子(32)がいる。
進行は宮原である。
瀬田の発言に、高村が顔をあげる。

高村 「……距離を置くって、どういうことですか!？」
瀬田 「利用者の家庭の事情を知っていうことは、援助するうえで必要だと思う。でも、関わり過ぎてるんじゃないのかなあ?」
高村 「(感情的になって)それって、手を抜けということですか!？」

03分44秒



このとき、ワーカーの高村さんはどのような気持ちだったでしょうか。
《留意点》
利用者や家族に対する気持ち、また、どのような援助をしたいのか、利用者に思いが伝わらない気持ちなどを、ワーカーの立場から考えてみましょう。

宮原 「高村さん、もうちょっと穏やかに話そう」
高村 「はい。私は自分のできるかぎりの援助をしようってやってるだけです」
宮原 「うん。高村さんの柳本さんへの関わり方、吉沢さんはどう見てるかなあ?」
吉沢 「うーん、ちょっと言いにくいんですけど、私も親切の押し売りになってるんじゃないかなあって思います。こちらがよかれと思っても、やっぱり、ねえ、相手にとってみればありがた迷惑ってこともあるし」
高村 「柳本さんはそんなふうに思ってますよ」
吉沢 「うーん、柳本さんの気持ちがわかるの?」
高村 「だって、柳本さんと一緒にいる時間が一番長いのは、私ですよ」
瀬田 「長いから感情に流されるってこともあるよ」
渡辺 「そうねえ」
高村 「私、流されてません!」

短い沈黙。

宮原 「まあ、高村さん。こういう意見も出てるわけだし、ご本人やご家族への対応の仕方をちょっと気をつけてみてくれるかなあ」
高村 「(納得していないが)……はい、わかりました」
宮原 「じゃあ、これで今日のケース会議は終わりにします。お疲れ様でした」
一同 「お疲れ様でした」

ケース会議が解散になる。

宮原 「(高村の様子を見る)……」
高村 「(納得できていない)……」

Scene 4 柳本の居室(翌日)

高村が入ってくる。

高村 「(元気がない)おはようございます」

高村、さっそく作業に取りかかる。

高村 「(黙々と作業を進める)……」
柳本 「(その様子を、怪訝そうに見ている)……」

05分22秒

このとき、ワーカーの高村さんはどのような気持ちだったでしょうか。

ここでのスーパーバイザーの宮原さんの対応について、ワーカーの高村さんの立場から考えてみましょう。
《留意点》
会議などの場面では、発言したくても発言しにくいことが多々あります。

高村、作業の手を止める。

高村 「(改まった感じで)あの一、柳本さん」
柳本 「はい?」
高村 「ひとつ聞いてもいいですか?」
柳本 「何でしょう?」
高村 「あの一、私って、うっとうしいですか? そうならそうだって言ってほしいんです。もし、そう思っているんだったら」
柳本 「……そんなことないわよ」

高村、ほっとする。

Scene 5 ホール

高村、柳本の車いすを窓際に止め、窓を開ける。

高村 「実は、柳本さんって、自分の母親と重なって見えるんですよ」
柳本 「あなたの?」
高村 「ええ、母も私と同じような仕事してたんです。たぶん、私がこの仕事を選んだのも母の影響かも知れません」
柳本 「そうだったの」
高村 「私が同じ仕事に就きたいって言ったら、すぐく喜んじゃって。でも本当は、母がやってきた仕事だったらいろいろ教えてもらえて楽かなあって思っただけなんですけどね(笑う)」
柳本 「(薄く笑って)……お母さん、お元気なの?」
高村 「元気ですよ。ついこの間まで現役で働いてましたから。父が5年ほど前に亡くなったんですけど、それから母は一人で暮らしてるんです。なんか心配じゃないですか。だからしょっちゅう電話してますけど」
柳本 「あなたのような娘さんをもって、お母さん幸せね」
高村 「そんなの普通ですよ」
柳本 「(自嘲的に笑って)……それに較べて、うちの息子はダメねえ……(寂しそうな様子)」
高村 「寂しいお気持ちよくわかります。お母さんのことが気にならないんですかねえ。私、全然会いにいらっしゃらない息子さんやご家族が、不思議で仕方ないんですよ。産んで育ててくれたお母さんですよ。それをほったらかしにして。息子さんひどい人ですよ」
柳本 「……(少しムッとして、暗くなる)」

06分02秒

このとき、利用者の柳本さんはどのような気持ちだったでしょうか。
《留意点》
利用者の立場でワーカーの関わりについて考えてみることも重要です。

高村 「私にはそう見えるんです」

柳本、寒そうに肩をすぼめる。

高村 「ああ、寒いですか? 戻りましょうね」

高村、窓を閉め、柳本の車いすを押していく。

Scene 6 柳本の居室(翌日)

高村が入ってくる。

高村 「柳本さん」

柳本がベッドの上で、必死に起き上がろうとしている。
高村が気づき、慌てて駆け寄る。

高村 「起きたいんですか? よいしょ」

無事、起こす。

高村 「柳本さん、私がいるんですから、して欲しいことがあったら私に言ってくださいね」
柳本 「……(返事をしない)」

Scene 7 廊下

宮原が歩いてくる。
高村が柳本の居室から出てくるが、思い悩んでいて宮原には気づかない。

宮原 「(その様子に気づいて)……?」

Scene 8 廊下～柳本の居室(同日の午後)

高村が入ってくる。

高村 「柳本さん、ご気分いかがですか?」

07分45秒

このとき、ワーカーの高村さんと利用者の柳本さんは、それぞれどのような思いだったでしょうか。
《留意点》
ワーカーがどのような思いを抱いたとしても、それは事実です。決して責めるのではなく、なぜワーカーがそのような思いを抱いたのかを吟味することが重要です。

ここでのワーカーの高村さんの柳本さんへの関わりは適切だったでしょうか。
《留意点》
具体的な利用者への関わり方が、利用者の立場に立ったものであったかどうかを吟味してみましょう。

利用者の柳本さんは、なぜこのような態度をとったのでしょうか。
《留意点》
ワーカーのどのような関わりによって、利用者はどのような気持ちになったのかを吟味してみましょう。

08分06秒

柳本 「……(無視している)」
高村 「柳本さん? 柳本さん?」

ベッドに寝たまま反応せず、起きあがろうともしない柳本。

高村 「……(さらに不安になる)」

Scene 9 スタッフ詰所

高村が暗い顔で歩いてくる。
前川と吉沢が打ち合わせをしている。
高村、座る。

吉沢 「はい。じゃあ、バイタルのチェックだけお願いします」
前川 「はい」
吉沢 「?」

吉沢、高村の様子に気づき、前川に合図を送る。
前川も見る。
宮原が、後ろから声をかけてくる。

宮原 「ねえ、川崎さんの件なんだけど……」
吉沢 「あっ、宮原さん(と、目で合図を送る)」
宮原 「ん?(前川のほうを見て、気づく)」

宮原、高村に寄っていき、声をかける。

宮原 「どうした?」
高村 「(ひどく落ち込んで)……私、この仕事向いてないのかもしれない……」
宮原 「柳本さんね」
高村 「もう、どうしていいのかわからなくて」
宮原 「……(脱力して、うなだれる)」

Narration

どこの施設でもありそうな出来事です。特に新人職員の場合は、意欲があるだけに、自分の思いが通じなかったり、利用者の態度が理解できなかったりと、利用

08分31秒

このとき、高村さんはどのような気持ちだったでしょうか。
《留意点》
利用者の状況、ワーカーの利用者への関わり方、その結果としての利用者の態度、その態度を見たワーカーの気持ちなどを、ワーカーの立場から考えてみるのが重要です。

これから、スーパーバイザーとして宮原さんは、どのようにワーカーの高村さんに関わればよいでしょうか。
《留意点》
スーパーバイザーは、スーパーバイザーと十分にコミュニケーションをとること、ワーカーの思いや考えを聴き、尊重すること、利用者の思いと一緒に推測してることなどが重要です。

09分11秒

者との援助関係がうまくいかない場合、心のなかに葛藤を抱え込むことは珍しいことではありません。

心のなかに葛藤を抱えることによって、意欲が低下したり、利用者やほかの職員との関係がうまくいかなかったりすることがあります。また、燃え尽き症候群(バーンアウト)と呼ばれる、からだや心の疲労が現れることもあります。

スーパービジョンが取り上げる問題は、ほかにもいろいろあります。

職場の制約
援助観の食い違い
先輩や他職種への反発
利用者への強い思い
利用者への一方的な関わり
報われない熱心な関わり
理由^{わけ}のわからない苛立ち
やる気が出ない

ワーカーが抱えるこれらの問題は、スーパーバイザーからスーパービジョンを受けることで、解決の糸口を見つけることができる場合があります。

では、スーパーバイザーが、これらの問題をどのように扱い、解決していくのかを見ていきましょう。

Scene 10 柳本の居室(翌日)

柳本がベッドで寝ている。
その脇で、高村が作業をしている。

高村 「……じゃあ、またあとで来ますから」
柳本 「……(相変わらず、返事をしない)」
高村 「……(さらに落ち込む)」



Scene 11 廊下・休憩スペース

座り込んで、深く悩んでいる高村に、宮原が話しかける。

宮原 「その後どう? 柳本さん、まだ口きいてくれないの?」

高村 「(頷く)ええ……」

宮原 「何が原因なのかなあ?」

高村 「それが……わからないんです……」

宮原 「そう」

高村 「ケース会議で、本人や家族への対応の仕方を改めた方がいいって指摘されましたよね?」

宮原 「ええ、そうよね」

高村 「あれから、ずいぶん考えたんです」

宮原 「そうだったの」

高村 「だけど、どうしても納得がいけないんです」

宮原 「どういうところが納得いかないの?」

高村 「だって、柳本さんには、ちゃんと家族がいらっしゃるのに、ほとんど面会にも来られないんですよ。柳本さん自身、寂しいっておっしゃってるし。だから私、気の毒で、何とか面会に来ていただきたいって思って、何回か家族の方に電話を入れましょうかって言ったりもしてるんですよ。それに……」

宮原 「それに?」

高村 「いつも柳本さんに寄り添ってお話を聴く時間をつくっているし、柳本さんのために私がこれだけ一生懸命やってるのに、誰もわかってくれないんです」

宮原 「そう。誰もわかってくれない、それが辛かったのね」

高村 「私のことはいいんです。それよりも、柳本さんをこれ以上寂しくさせてはいけないって思うんです。先輩たちは、もっと距離を置いて関わった方がいいっておっしゃるんですけど、いま距離を置いたらますます家族は来なくなるし、柳本さんがもっと寂しくなるんじゃないかって心配で……」

宮原 「そう」

高村 「だって、柳本さんの話を聴いてあげる職員は、私しかいないんですよ。私がいないと、柳本さんはひとりぼっちになるんです」

宮原 「柳本さんのことを本当に親身になって心配してるのね」

高村 「(向こうを見て)あっ……行かなきゃ……」

宮原 「あっ、ねえ、そのことについてもっと話す時間をつくりましょうよ。早いほうがいいわよね。明日はどう? 出勤日?」

高村 「そうです」

宮原 「じゃあ、明日。あんまり考え過ぎないようにね」

高村 「……はい。失礼します」

宮原、高村を見送る。

Scene 12 会議室(翌日)

宮原と高村、向かい合い話し合っている。

高村 「……私、思ったんですけど……もしかしたら原因は……」

宮原 「(本人からの言葉を待つ)……なに?」

高村 「柳本さんが、あんまりにもご家族からないがしろにされているような気がして、面会に来ない息子さんを非難したようなことをやってしまったんです」

宮原 「柳本さんに?」

高村 「ええ、つい。ワーカーとしては言うてはいけないことだったって……」

宮原 「誰だって、失敗はあるもの。でも、どうして高村さんは、そこまで腹立たしく思ったの?」

高村 「それは……たぶん柳本さんが母の姿と重なってしまって」

宮原 「あなたのお母さんと?」

高村 「ええ。背格好もそうなんですけど、なんとなくしゃべり方とか似てるんですよ」

宮原 「そういうこと」

高村 「私、兄がいるんですけど、この兄が忙しい忙しいって言って、一人暮らしの母のことを全然気にしないんですよ。優しくない兄なんです」

宮原 「なるほどね。それを聞いて、高村さんが柳本さんのご家族のことを腹立たしく思う気持ち、わかったような気がするわ」

高村 「私、間違ってますよね?」

宮原 「ええ、間違っていないわ」

高村 「(笑顔になる)そうですね!」

宮原 「ところで、柳本さんにもお母さんの話はしたの?」

高村 「ええ、一度だけ」

宮原 「その時の柳本さんの様子ってどうだった?」

高村 「あなたのような子どもさんをもって、お母さんは幸せねっておっしゃいました。だけど、私は柳本さんに対する当てつけのつもりで話したわけじゃないんです」

宮原 「柳本さんって、ご家族の話はあまりなさらないの?」

高村 「そうですね……息子さんの話はときどき」

宮原 「どんな話を?」

14分00秒

ここで、ワーカーの高村さんの思いを、整理してみましょう。

スーパーバイザーとしての宮原さんの関わりについて、吟味してみましょう。

高村 「小さい頃からよく勉強ができたとか、今は社会的に地位のあるお仕事をされてるとか。息子さん、忙しい方みたいです」
宮原 「そう。柳本さんにとっては、自慢の息子さんなのね」

しばしの沈黙。

高村 「(気づいて)私……」
宮原 「なに?」
高村 「柳本さんに自慢の息子さんの悪口を言ってしまったんですね」
宮原 「でも、それは柳本さんのことを思って言ったんでしょ?」
高村 「柳本さん自身、息子さんの愚痴をおっしゃったりするので、味方のつもりでつい……身内の悪口を言われたら、誰だって……」
宮原 「(高村の様子を見ながら)そうね」
高村 「家族はこうあるべきだっていう私自身の思いを、柳本さんに押しつけていたのかもしれない」
宮原 「(微笑み、頷きながら)そう気づいたんなら、これからいい表情で柳本さんと関われるんじゃない? 高村さんだったら、柳本さんとのいい関係、きっと取り戻せると思うわよ」
高村 「そうでしょうか?」
宮原 「私も影ながらサポートするから」
高村 「はい」
宮原 「ねえ」
高村 「頑張ってみます」
宮原 「うん」

Narration

ワーカーは、スーパーバイザーに受け止められ、自分自身を客観的に眺めることができるようになります。これは、ワーカーが自分自身を見つめ、自分に起きる利用者との葛藤の本質を考えることで、価値観の押しつけに気づき、さまざまな価値観の存在を認めることができるようになったことの表れです。その結果、多くの気づきに結びつくのです。このことは、ワーカーが人間として成長したとも言えるでしょう。

17分21秒

ここで、高村さんは何に気づいたのでしょうか。
《留意点》
どのような経緯によって、何に気づくことができたのかを考えてみましょう。

スーパーバイザーの宮原さんの、どのような関わりがよかったのでしょうか。

Scene 13 ホール

高村、柳本の車いすを押してくる。

高村 「(明るく)雨、やまないですねえ。今日、晴れるって言ってたんですけどねえ」
柳本 「……」

車いすを止める。

高村 「寒くないですか……息子さん、どんなお仕事されてるんですか?」
柳本 「……」

高村もいすを持ってきて、柳本の隣に座る。

高村 「社会的に地位のあるお仕事だとか」
柳本 「……貿易の仕事で、しょっちゅう海外へ飛び回ってるのよ」
高村 「(笑顔で)じゃあ、いろいろ海外のお土産とか、買って来られるんじゃないですか」
柳本 「ええ。でも月に一度ぐらいは顔見せてくれればねえ……」

寂しそうな表情の柳本。
高村、そんな柳本を見る。

高村 「息子さんも、なかなか面会に来られないこと、きっと寂しがってらっしゃると思いますよ」
柳本 「そうですねえ」
高村 「そうですよ。家族ってそんなもんじゃないですか」
柳本 「そうよねえ」

柳本が笑う。

高村 「(嬉しい)……(笑顔)」

Scene 14 会議室(数日後)

ケース会議。
メンバーはいつもどおり。

19分15秒

前川が遅れて入ってくる。

前川 「すみません。遅くなりました」

宮原 「はい。じゃあ、これからケース会議を始めます」

一同 「はい」

高村がひとつ成長した顔で発言する。

高村 「この間、もう少し距離を置いた方がいいって指摘された件ですけど、私は自分のできるかぎりの援助をしようってやっているうちに、私、のめり込み過ぎていたのかもしれない」

宮原 「(頷きながら)そう思ったの」

高村 「はい。私の考えていたいい援助っていうのが、必ずしも相手にとってはいい援助とは限らないっていうか、大切なのは私じゃなくて、柳本さんにとっていい援助じゃないといけないと思うんです。でも、それって当たり前なんですけど、つい忘れがちっていうか……」

その素直な意見に、瀬田が同調する。

瀬田 「そうだよね。ぼくたちの仕事って、言ってみれば利用者の気持ちを考えるのが仕事みたいなところあるじゃない。でも、毎日考えてるから慣れちゃって、つい自分の経験から相手の気持ちを勝手に決めつけてるところ、あると思うんだよね」

渡辺 「そりゃあ、ある面しょうがないんじゃない? 私たちだって、それぞれいろんな人生抱えてるんだもの」

瀬田 「そうですね」

渡辺 「うん」

高村 「(突然)あっ!」

吉沢 「どした?」

高村 「ごめんなさい、気にしないでください」

前川 「なーに? 気になるじゃない、言ってよ」

高村 「私いま、すごく当たり前なことに気がついて」

前川 「当たり前?」

高村 「うん」

宮原 「えっ、なあに?」

一同、高村に注目する。

高村 「(笑顔で)いろんな考え方が、あっていいんですよね」

一同、同調する。

宮原 「(優しく微笑みながら)ねえ、高村さん。まず柳本さんの気持ちを大切にしていって、寄り添いながら支えてあげて」

高村 「(やる気が出てくる)はい。やってみます」

Narration

スーパービジョンによって、ワーカー自身が問題の生じた理由に気づき、解決の糸口をつかむことができた事例を見ていただきました。

スーパーバイザーに支えられ、励まされ、気づきを促されることによって、理想ばかりではなく、限界のなかで最善を尽くすることができる力が向上します。また、利用者と、あるいは職場のなかで、抵抗なく人間関係を広げることができるようにもなります。これこそが、スーパービジョンのめざすものと言えるでしょう。

しかし、スーパービジョンがワーカーの成長に効果があることはわかっているけど、現場にそのことを受け入れる余裕がなければ、スーパービジョンは現実的なものにはなり得ません。スーパービジョンは、それぞれの施設の現状に合わせて始めればよいのです。

スーパービジョンに関しては、現実には、「時間がない」という施設は多いと思います。しかし、短時間でできるスーパービジョンや、一言のスーパービジョンもあります。

次に、スーパーバイザーを担う「人材がいらない」。これも多いでしょう。この場合は、職員のチームワークで支え合います。また、外部の専門家を講師に招いて、研修会を開催するという方法もあります。

さらに、職場におけるスーパービジョンの「認知度が低い」。これは、長期計画で若手から育成し、次に、支えを必要としている中堅職員に対してスーパービジョンを行うなど、段階的な実施を計画するとよいでしょう。

その際、施設長など管理者に理解してもらい、スーパービジョンを業務として位置づけることが重要となります。

Interview 私とスーパービジョン

21分08秒

ワーカーの高村さんの気づきについて、整理してみましょう。



Narration —————

さて、いかがでしたでしょうか。「実践! スーパービジョン」第2巻では、スーパービジョンを受けるワーカーを主体に、スーパービジョンの必要性、そしてスーパービジョンを受けることによる気づきを中心に見てきました。

福祉施設に従事するすべての職員が、スーパービジョンの必要性を認識し、利用者によりよいサービスが提供されるために、スーパービジョンがそれぞれの福祉施設に応じた形で位置づけられ、実施されることを願います。

28分38秒