

2023. サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者更新研修

サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者 としての スーパービジョンの 導入 (傾聴の技術も含めて)

引用資料等 令和4年度サービス管理責任者・児童発達支援管理責任者及び相談支援専門員国研修等から

社会福祉法人 聖ヨハネ会
相談支援事業所 さぽーと ヨハネ
山梨県相談支援体制整備事業
富士東部圏域マネージャー 小松 繁



スーパー ビジョン を 何となく イメージしてください



スーパーとは➡

ウィキペディア Wikipedia から



super[編集] 「特別な」「素晴らしい」「一流の」「特大な」を意味する語。接頭語としてはインフラ(infra)の対義語。

ビジョンとは➡



ビジョンとは？

経営におけるビジョンマネジメントの
ポイントを解説

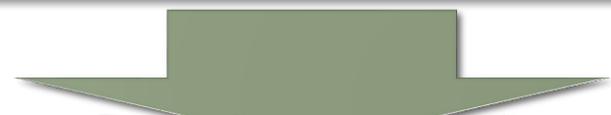
英語で視覚、視力、洞察(先見)、**展望**、構想、空想、幻影、映像などを意味する。形容詞形はビジュアル (visual)

ビジョン - **経営**における用語。事業者が近い将来に達成すべき姿。戦略および方針管理が目指すよりどころ。

本日の研修のねらいと到達目標



- ①スーパービジョンの知識と技術を理解して、説明できる。
- ②スーパーバイザーとしてのサビ官・児発管に求められる姿勢を理解して、説明できる。
- ③スーパービジョンで大切な傾聴の技術を理解して、説明できる。



それらが、個人のレベルで支援での質や実践力のアップにつながる

支援事業所チームのレベルや質のアップにつながる



ところで、よく聞く
スーパーバイズする とか
スパークバイザー スーパーバイジーとは



ここでご質問です

- ① スーパービジョン・スパークバイザーなどという言葉を知ったこと
とかがありますか？ または、知っていますか？
- ② またスーパービジョンをどこかで受けたことありますか？
現在受けていますか？
- ③ 今後、スーパービジョンを、実際受ける予定がありますか？
- ④ 今後、スーパービジョンを、実際行う予定がありますか？



更にご質問です。
スーパービジョンとは、**目的**
それとも **手段** どちらでしょうか？



いきなりで大変失礼いたしますが、
考えてみてください？

目的それとも手段でしょうか？



用語の整理

スーパーバイザーやスーパーバイジーとは・・・



あなたが、部下に助言や指導を**行う** とき

つまり、あなたが、部下にスーパービジョンを**行う** とき

あなたが、**スーパーバイザー** 部下が、**スーパーバイジー**となります。

あなたが、上司から助言や指導を**受ける** とき

つまり、あなたが、上司からスーパービジョンを**受ける** とき

上司が、**スーパーバイザー** あなたが、**スーパーバイジー**となります。



スーパービジョンの役割とは



- ①スーパーバイザーとスーパーバイジーとの信頼関係を築きます。
- ②スーパーバイザーは、スーパーバイジーをあいのまま受け止める・認める・受容的な雰囲気の中で、知識や技術を学べるようにスーパーバイジーを支えていきます。
- ③ソーシャルワーク: 困っている人に対して社会的なサービスなどを提供したい相談を支援するなど: の価値・技術・知識を身に着けるよう促していきます。
- ④上司として部下スタッフの支援業務で困り感に寄り添い(傾聴などし)ながら、部下スタッフの自己覚知(自分自身を改めて知ること)の気づきを促す役割があります。

これから夕方までの演習やグループワークそのものが、まさにこの後お話しさせ頂く、「グループスーパービジョン」に広い意味で該当すると考えます。



OJT（**実地研修・職場内研修**）とは



実地研修・職場内研修(On The Job Training)とは

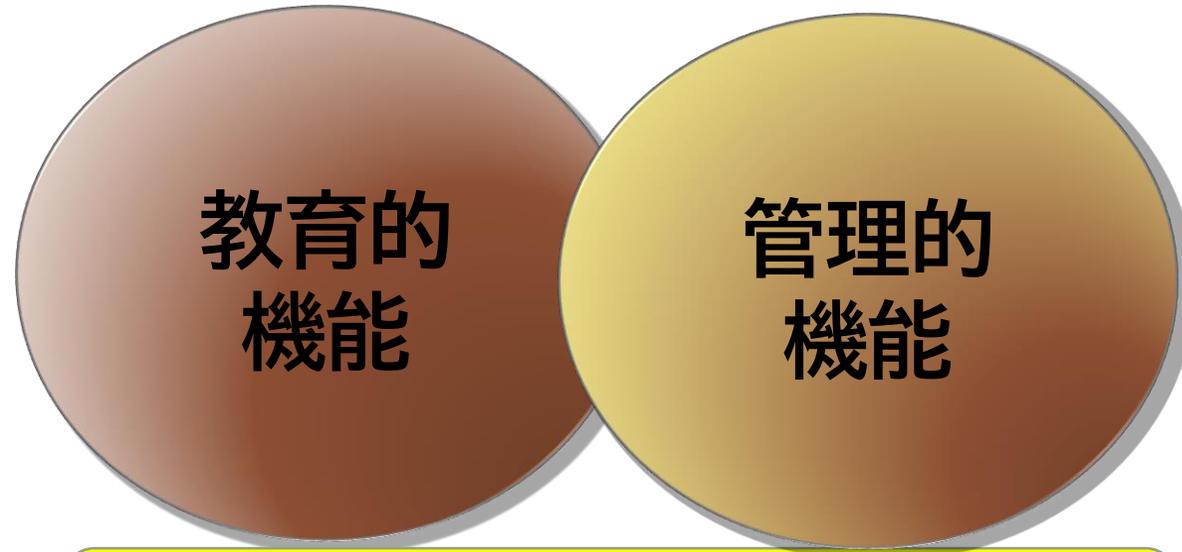
職場での実践を通じて業務知識を身につける育成方法。経験豊富な上司や先輩が、実際の業務で若手職員や後輩に知識や技術を計画的に伝えること。研修やマニュアルだけではなかなか実践につながらない知識・スキルを身につけることができます。

法人や事業所等の理念や信念を元に行うため、法人、事業所等にとってより理想的な職員にしていくことが目的になります。

ちなみに、本日の研修は職場外研修なので→(Off The Job Training)ですね。



スーパービジョンの機能とは 3つ <3つの機能とは>



支持的機能（傾聴の技術）

ここが重要



スーパービジョンの3つの機能とは

その1. 管理的機能

組織の人事管理・運営・経営管理機能の意味合いもありますが、事業所のスタッフ(部下)へ、自組織・事業所の目的・役割を、十分に理解して、その**業務が確実に行われているか確認することの機能**のことです。

スタッフ(部下)への教育的な側面やバーンアウト(燃え尽き)の防止などの人事管理的な側面も大事となります。



スーパービジョンの3つの機能とは



その2. 教育的機能

スタッフ(部下)へ、利用者さんへの対人の支援や援助をはじめ、記録類(ケース記録やケース会議録等)の記入の仕方や管理、保護者をはじめ外部の人への対応や接遇など、自組織にある支援マニュアルなどを手本に、専門知識や技術向上のためのために**教育的なかかわり**をする機能のことです。

利用者さんへのエンパワーメントやストレングスの理解促進をしながら、スタッフ(部下)の自己覚知(自分自身を知ること・気づき)への促しもしていきます。

スーパービジョンの3つの機能とは



その③ 支持的機能⇒傾聴の技術

管理的・教育的機能も大事だが、これが一番大切とされています。

スタッフ(部下)との**信頼関係**を築きながら、日々の支援対応などを励まし、そして、支援における生き詰まりなどを一緒に**共感的に理解していく機能**のことです。それがスタッフの燃え尽き、支援意欲の喪失、業務のマンネリ化を防ぐことにつながります。それらのことが、組織や専門職としての人材育成の基盤となります。上下関係でなく、専門職同士相互に尊重し、一定のルールに基づいて実施することが重要となります。



では、傾聴の技術とは



傾聴を基本とした、スーパービジョン とは



困っている内容を聴きとり、話している本人が自分で困りごとを解決していく技術です。



傾聴の技術



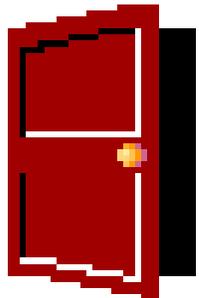
<Step 1>

相手の傍らで、心を開き、意識を集中する

**技術：相手のそばで意識を集中し、話を聴く姿勢
です 相手のそばでじっくり話を聴く**

× 沈黙に耐えきれず、意味のない話をしてしま
うことはNG





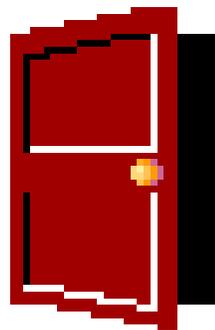
<Step 2> 言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく



技術：相手の気持ちに近づく技術「同じ言葉を返す」共感する姿勢です 「つらかったのですね」

- × 一方的に自分の経験を話してしまうことはNG
- × 相手の話を一方的に判断してしまうのもNG





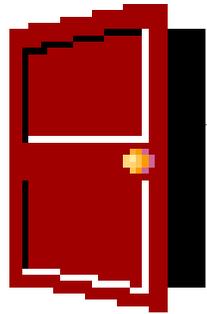
<Step 3> 話の内容を短くまとめて相手に返す



技術：話の内容から重要なキーワードを見つけます
「つらかったけれども、あきらめずに声掛けしたのですね」

- × 話の内容を解釈して、自分の経験に引きつけて自分の考えを話してしまうのもNG





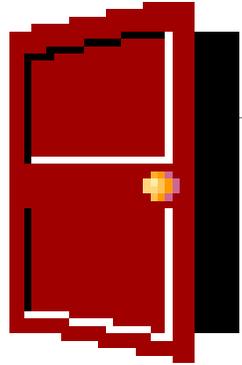
< Step 4 > 相手の今後の方向性に対する 考えを引き出す



技術：開かれた質問（イエス、ノーではなく、どうしましてそのような対応をされたのか？今後どのような対応を考えているのか？など）でその時の判断の理由や根拠などを問いかけていきます

- × 吟味をする主体はあくまでも相談者、我々支援者が勝手に吟味するのはNG





<Step5> 相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す



技術：ステップ4で相談者が判断した理由や根拠と今後の対応方法等の考え方に対して共感し励まし、相談者が更なる次の行動の内容を問いかけます。頑張っていますね、今後どのような対応を考えていますか？

- × 行動の主体は、あなた（バイザー）ではなく相談者であり、反感を抱いたり、がっかりさせる姿勢や態度はNG



では、やってみましょう！

【ワーク①】



「私の好きな場所」



①グループ内の**左側のお2人がペア**になって、これから順番に語って頂きます

②グループ内の他の人は、まず観察者になって下さい。

③2分で時間厳守して役割（語る/聞く）を交代します

④**Aさん＝話し手** 話して頂くのは「私の好きな場所」です

・自宅、カフェ、散歩道、公園、観光地、自分の居場所など

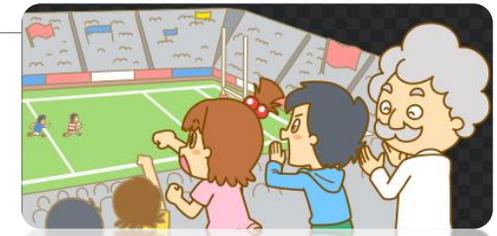
⑤**Bさん＝聴き手** 相槌は自由に打って構いませんが...

・あちこち目をそらせたり

・イライラと落ち着きがない仕草をしたり

・ときどきため息をついたり

・気のない返事をしたり 「関心のない態度で聴きましょう」



3分で
役割交代

【ワーク②】 「私の好きな食べ物」

- ①先程、【ワーク①】で観察者だった人で、右側のお2人がペアを組んで頂きます
- ②グループの他の方は、観察者です。
- ③Cさん=話し手 お題は「私の好きな食べ物」を3分間でCさんはDさんにお話しして頂きます

④Dさん=聴き手

- ・聞く人は自分のコミュニケーション能力をフル活用して
- ・Cさんの方を向いて
- ・話題にあった表情やしぐさをして
- ・うなずいたり身振りを付けたり
- ・「関心の強い」態度で聴きましょう



3分間で
終了

5分間で
振り返り
終了

- ⑤振り返り(約5分間)観察者も含めて、この体験を振り返ります
- ⑥何が、どのように良かったのでしょうか？
- ⑦聴く人の姿勢により、話し手の気持ちはどう変化するのでしょうか？

スーパービジョンの方法（種類）とは



個人



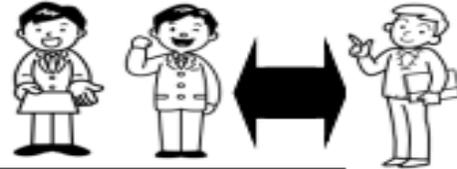
- ケースの掘り下げがしやすい
- ×専門的なSVの確保が難しい

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



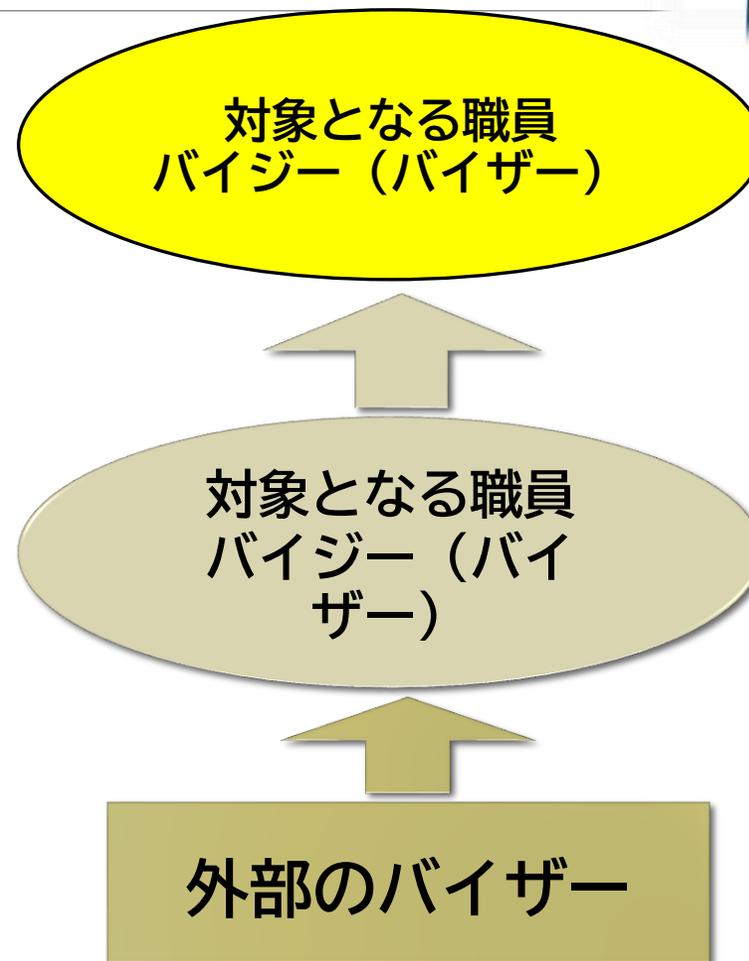
- すぐに取り組め振り返り効果が高い
- ×継続していく動機付けが必要



個別・スーパービジョンとは



個別・スーパービジョンとはスーパーバイザーとスーパーパイザーが**1対1**で行うスーパービジョンのことです。
個別なので、細かくまた深く共有、助言できることがメリット。
そのかわり、対象のスタッフさんスーパーバイザーと**信頼関係の基盤**がとても大切です。



グループ・スーパービジョンとは



複数のメンバーが専門性を高め、日々の支援や業務を振り返りを行うために、その思いを共有した**メンバーでグループ**を形成し、**グループ**としての専門性の向上や気づきの共有を図る取り組みのスーパービジョンです。

相談支援専門員の研修等でよく用いられています。



グループスーパービジョンの特徴とは



メンバー参加者の **グループダイナミックス**: 相互関係の力動的な動きを**活用**します。

そのためスーパーバイザーに求められることは、

- ①参加者の相互関係を**うまく引き出**します。
- ②常に参加者**全員を相手**に対応します。特定な人に偏らない。
- ③参加者が**十分発言**できているか、また他の参加者が**聴きあ**っているのかを**確認**します。

ただし、個別スーパービジョンに比べ信頼関係の構築に時間かかると言われ、個別スーパービジョンとの組み合わせでより効果的と言えられてもいます。



更に、グループスーパービジョンの方法とは



2つの方法があると言われてています

- 1, **スーパーバイザーが教材となる事例を提供し、スーパーバイザーとして他のメンバーが参加し、意見交換しながら進めるスタイルです。**
- 2, **スーパーバイザーが現場実践で体験している事例を提供し、その他の参加者がスーパーバイザーとして参加し、意見交換しながら進めるスタイルです。**

この形態はさらに3つに整理できます。

- ① **事例検討重視**のグループスーパービジョン
- ② **事例の振り返りを重視**するグループスーパービジョン
- ③ **スーパーバイザーの直面している課題に焦点をあてる**グループスーパービ

ジョン



グループ・スーパービジョンを3つの機能それぞれの機能が重視された場合



管理的機能が重視される場合

その主眼は**スタッフ部会**に対して**機関の機能に即した適切な援助行動**が取れるようになることに置かれています。

教育的機能が重視される場合

スタッフ **スーパーバイザー**が援助者として**必要な知識**を得ていくことが重視されています。

支持的機能が重視される場合

事例の検討を通じて語られる**バイザーの行動面や感情面**に焦点が当てられることになり、こうした検討を通じてスタッフ **バイザー**が**自らの感情面や支援行動**について**客観視**を図り、**整理**していくことを助けることが重視されています。

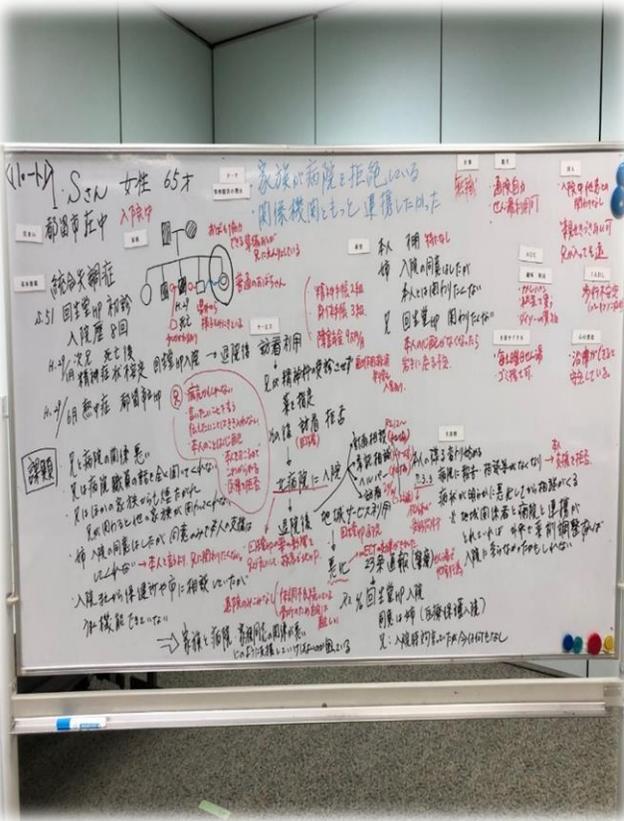


小松が整理する事例検討とスーパービジョンの違いとは



事例検討は、まな板にその事例: ケースを載せます。さまざま
な専門職種が一同に会して支援の方法・方向性を検討す
る場・機会 と考えます。

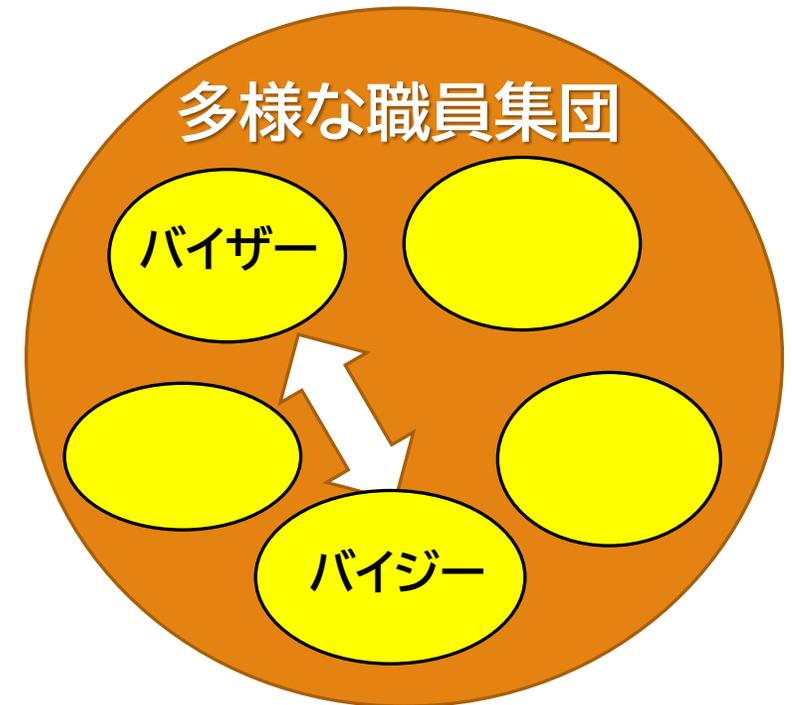
スーパービジョンは、まな板に、スーパーバイザー: 相談者を
載せます。そのバイザーの事例を素材としてそのバイザーの
関わり方や感じ方等を、バイザーがくみ取ってバイザーの学
びを深めていく場 つまり人材育成の場 と考えます。



ピア・スーパービジョンとは



ピア・スーパービジョンは**職員同士・障害当事者同士**で行うスーパービジョンのこと。ピアとは仲間という意味で、**同じ職員としての立場でスーパービジョンすること**。この場合はスーパーバイザーが同じスタッフということになるので、スタッフグループだけで行うこととなります。**同じ体験をしているもの同士が体験を語り合い、その不安や恐れを共有することで支え合う**といったスーパービジョンです。



ライブスーパービジョンとは



新人スタッフの研修において、実践事例を用いながらの振り返りと気づきを深めることが難しい場合に用いる方法です。

ライブスーパービジョンでは、**実践場面で起きていること**を中心にスーパービジョンをおこなうため、質問や困っていることに対しての返答や必要としているアドバイスをすぐに受けることが出来ます。
この他、セルフスーパービジョンというものもあります。



利用者さん支援に主眼を置いた場合の スーパービジョンを行う際の留意点とは



- ・利用者さんへの信頼関係の構築と主観の排除を目指していきます。
- ・利用者さんとの信頼関係の重視することです。つまり**スタッフに利用者さんの主訴、ニーズに向き合う姿勢を示すことが大切**です。
- ・スタッフ スーパーバイザーへの説明、応答などには、**根拠や理由を明確に示して**いきます。
- ・スタッフ スーパーバイザー自身の利用者さんへの**主観的な思いこみを除きながら議論・意見交換をすすめて**いきます。



スーパービジョン定着への課題とは



- ・なぜスーパービジョンが必要なのか、**事業所の理解不足**があります。
- ・サービス管理責任者・児童発達管理責任者自身が置かれている**立場の振り返りの機会の乏しさ**があります。
- ・サービス管理責任者・児童発達管理責任者と利用者さんとのかかわりの**悩みを打ち明ける場の乏しさ**が考えられます。
- ・サービス管理責任者・児童発達管理責任者の実践現場における**多職種連携のチームアプローチの必要性の認識不足**も考えられます。
- ・スーパービジョンが実践現場の**業務としてみなされない**現状もあります。
- ・効果的なスーパービジョンができる**スーパーバイザーの人材不足**もあります。



サービス管理責任者、児童発達支援管理責任者が
スーパーバイザーとして求められる視点
とは (これまでのことをまとめてみると)



①個人のレベルで、質の向上も含めた支援での実践力のアップにつなげること

②支援事業所チームの質のレベルアップにつなげること

つまり、**スーパービジョン**が、事業所での、**大切な人材育成の方法**と考えられるからです。



この講義は終了となります。

ありがとうございました。

**みなさまの今後のご活躍  と改めて、お互いの立場や違いも理解しながら連携・協働
ワンチームで していきましょう。**

