

令和6年度  
兵庫県相談支援従事者現任研修

# 人材養成における スーパービジョンの理論と方法



関西福祉科学大学  
小口 将典

# 目的

- 相談支援におけるスーパービジョンの重要性
- スーパービジョンの考え方
- スーパービジョンの方法
- なぜ、スーパービジョンが必要なのか
- スーパービジョンを体感する（演習にて）

# ディズニー

- ・ 与えることは最高の喜びなのだ。  
他人に喜びを運ぶ人は、  
それによって、  
自分自身の喜びと満足を得る。



— ウォルト・ディズニー —

夢のかけらを集めています

その時、

“サービスの神様”があらわれた

2011年3月11日 「夢の国の時計が止まった」

1. 守りべきことは4つ以内にする

企業理念

ゲストにハピネスを提供する

行動基準

S C S E

# 1. 守りべきことは4つ以内にする

## S 安全 (SAFETY)

ゲストの安全、キャストの安全

## C 礼儀 (COURTESY)

挨拶、笑顔、言葉づかい

## S ショー (SHOW)

見出しなみ、立ち振る舞い

## E 効率 (EFFICIENCY)

チームワーク、無駄なことをしない

# 4

# 現状の相談支援専門員の課題

- オーバーワーク
- 相談支援専門員どうしのつながり、対話
- 専門性の欠如
- 計画相談に追われている
- 困難なケースを組織的に支える体制がない
- 関係機関との連携が取れていない
- 行政と相談支援事業所間の情報共有が不十分

出典：一般財団法人兵庫県相談支援ネットワーク

「本人中心支援を実践するために地域を基盤としたソーシャルワークができる人材養成に関する提言書」（令和2年3月）

# 兵庫県が目指す相談支援従事者

- 地域を基盤としたソーシャルワーカーとしての役割。
- ストレングスモデルによる支援。
- 面接スキルの向上。
- 相談室やプランの作成ではとどまらない相談支援従事者のはたらき。



## 本人中心支援の考え方

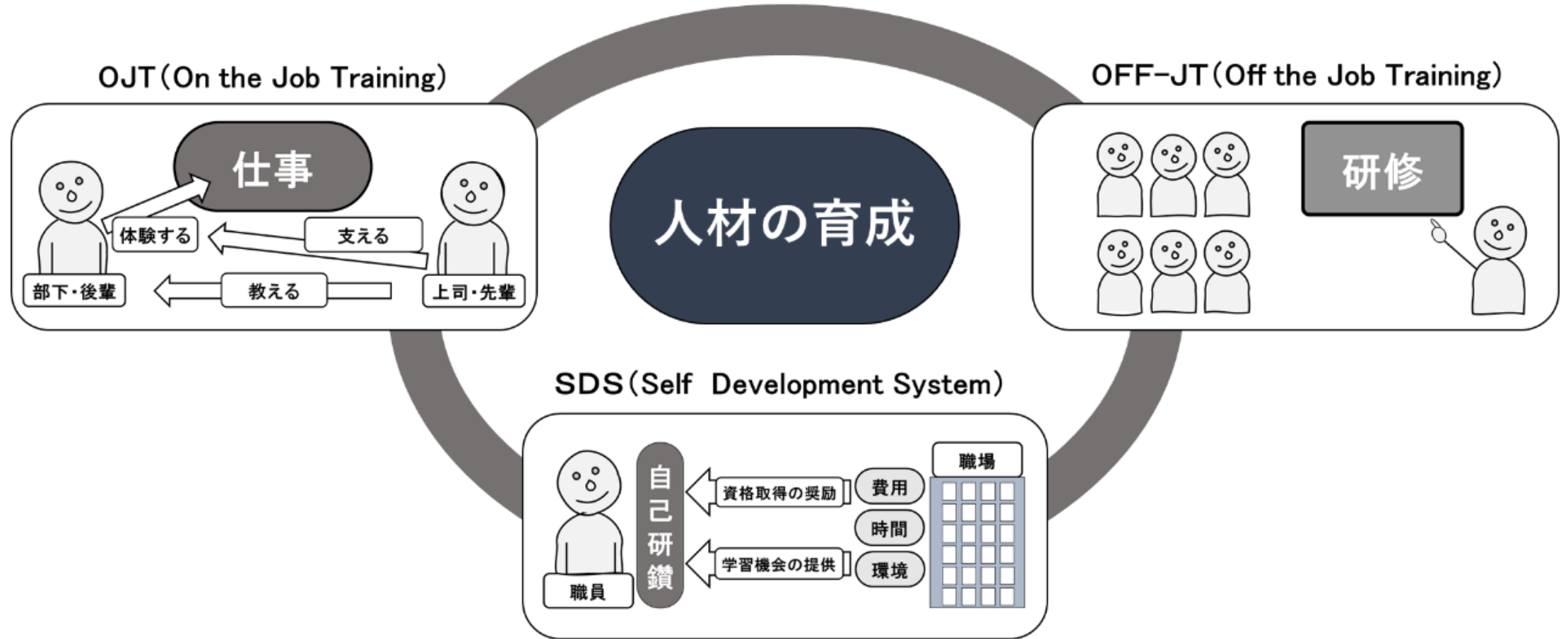
- 支援を必要としている人々は、種々のハンディによる困難を抱えているが、様々な社会資源等を主体的に利用したり、活用し、問題解決できる能力を有している。
- 福祉サービス等の提供では、ご本人に代わって解決するのではなく、提供できる制度やその他の社会資源を紹介しながら、本人（利用者）がそれらを主体的に活用して課題解決に取り組めるように支援する。

# 社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針（平成19年厚生労働省告示第289号）

従事者のキャリアアップを支援する観点から、働きながら介護福祉士、社会福祉士等の国家資格等を取得できるように配慮するとともに、従事者の**自己研鑽**が図られるよう、業務の中で必要な知識・技術を習得できる体制（**OJT**）や、職場内や外部の研修の受講機会等（**OFF-JT**）の確保に努めること。（経営者、関係団体等）

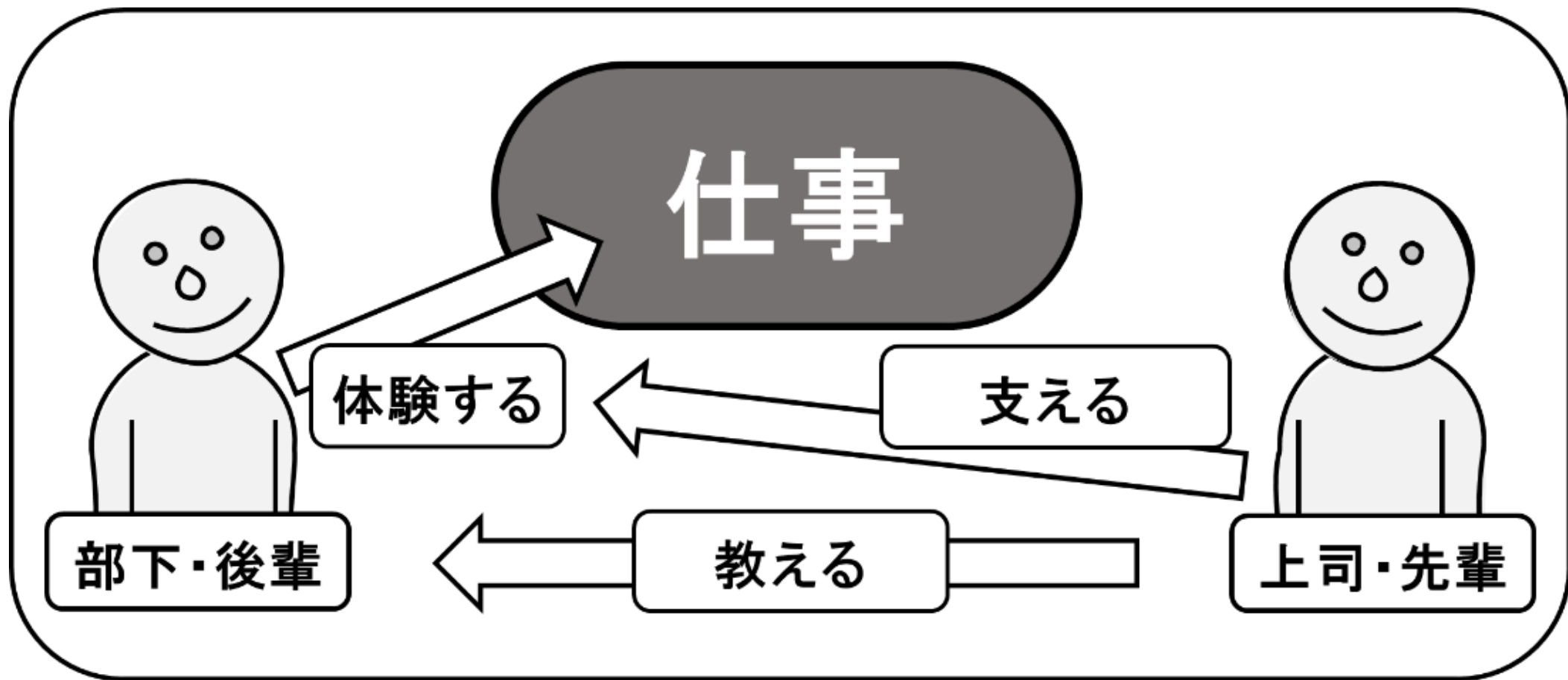


# 人材育成の三本柱



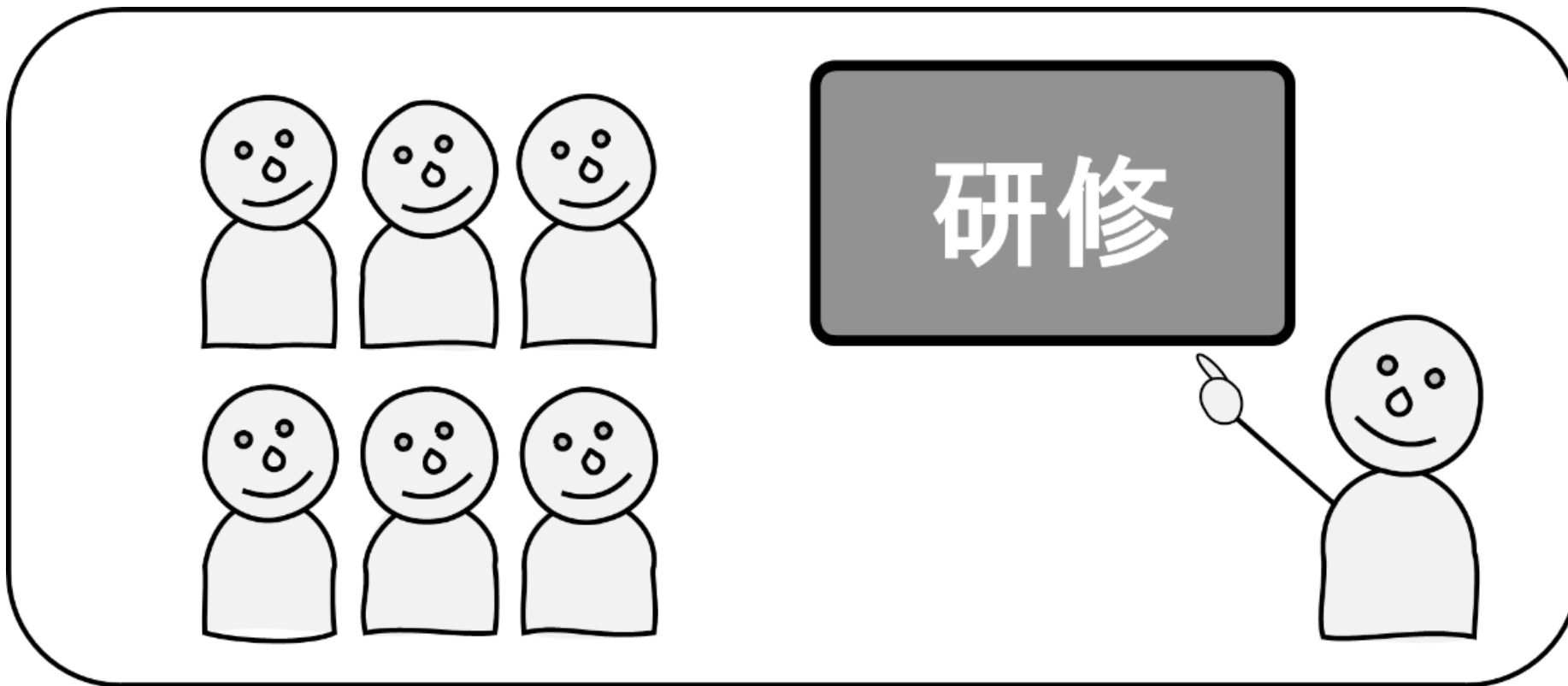
# OJT (On The Job Training)

- 職務を通じての研修であり、上司（先輩）が部下（後輩）に対して、職場内の業務を通して指導する仕組みである。
- この場合の上司とは、熟達者である管理職員やチームリーダーのことをいう。
- 初任者にとってOJTは、熟達者の仕事ぶりを目の前で確認しながら学ぶことができるため、実践的な研修の機会といえる。
- 日常の業務内で実施する研修であることも利点である。



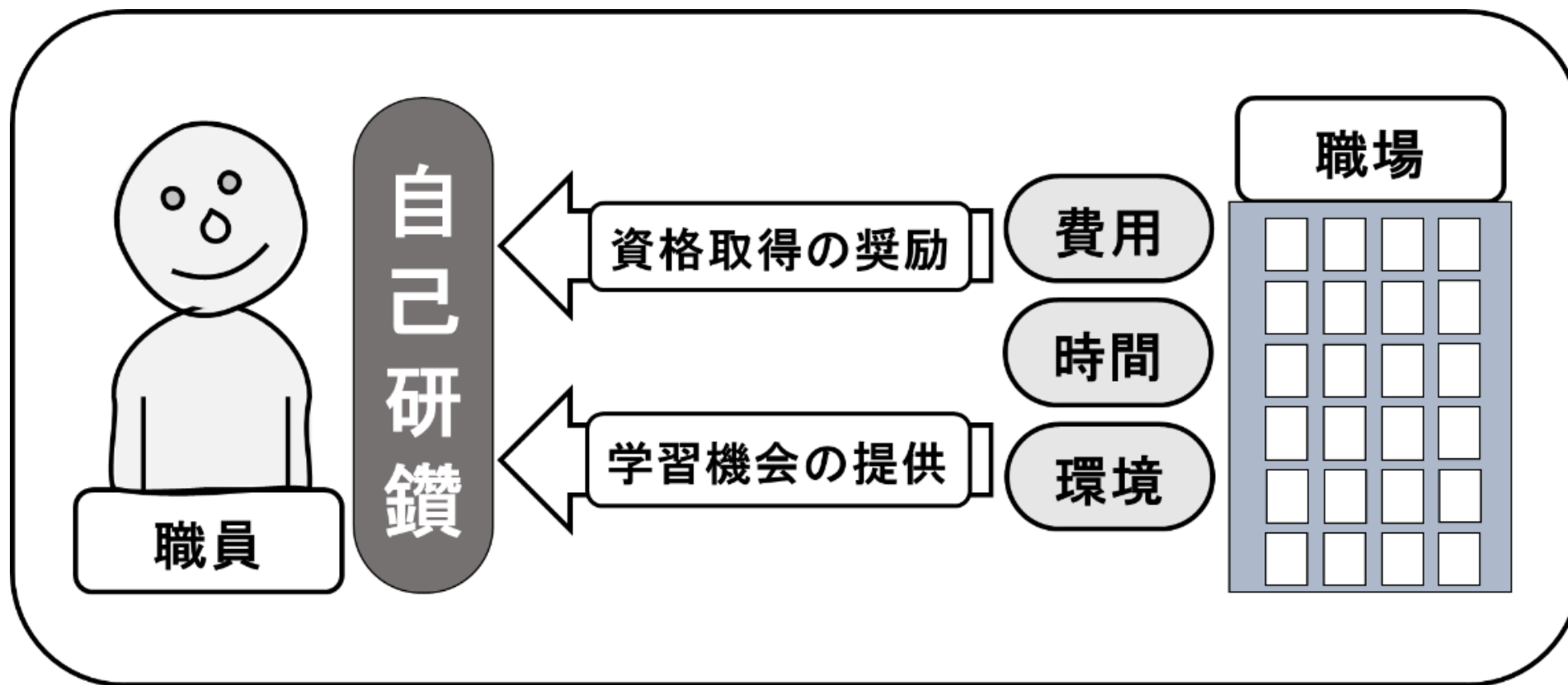
# OFF-JT (Off The Job Training)

- **職務を離れて受講する研修**である。
- 職務を一定期間離れて、専門知識や技術習得の学びを深める。同様の立場の人たちが一堂に会する集合研修であるため、効率的、集中的、体系的に学びを深めることができる。
- 職場外研修などの場合は、異なる職場の人と交流する機会にもなり、情報交換することで視野が広がるきっかけづくりにもなる。



# SDS (Self Deveropment System)

- **自己啓発支援制度**とも呼ばれている。
- 職場内研修としては、職場内自主学習会などへの支援、職場外研修としては、職場外の様々な研修への**自主的参加に対する支援をする支援制度**のことである。
- 支援の方法としては、費用補助や勤務時間の柔軟な対応、職場内施設の開放などがある。



# スーパービジョンとは

「ソーシャルワーカーの成長とスキルの向上、スタッフモラルの向上、クライアントに提供する援助の質の保障のために用いられる管理的・教育的・支持的なプロセス」 (BarKer 2003)

※モラル = 士気 (目標を達成しようとする意欲や態度。 勤労意欲。 やる気)



# スーパービジョンの目的

- **管理的機能**

スーパーバイザーが仕事に馴染めるように職場環境を整える。

- **教育的機能**

スーパーバイザーが専門職として不安を和らげ、効果的な支援ができるように支える。

- **支持的機能**

効果的なサービス提供のために仕事関連ストレス適応を助けて不安を和らげて、効果的な支援ができるように支える。

# スーパービジョンの形態

①個人スーパービジョン	個別の相談にのる、人材養成プログラム
②グループ・スーパービジョン	事例検討会（スーパーバイザーがいる）の企画、司会役、スーパーバイザーを担う
③ピア・スーパービジョン	事例検討会（スーパーバイザーがいない）の企画
④セルフ・スーパービジョン	自ら、勉強会や研修会に参加する
⑤ユニット・スーパービジョン	ユニットごとの検討
⑥ライブ・スーパービジョン	同行して伝える

# 見て学ぶ／聞いて学ぶ／読んで学ぶ

<p><b>見て学ぶ</b> 同行訪問</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• わかりやすい（視覚的にも）</li><li>• 質問もできる（双方向性）</li></ul>
<p><b>聞いて学ぶ</b> 事例検討会 研究発表会</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 聞いたことを基に、想像する力が必要である</li><li>• 聞いたことと理解したことにズレが生まれやすい</li><li>• 質問できる（双方向）</li></ul>
<p><b>読んで学ぶ</b> 本、事例集等</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 読んだことを基に想像するので、見る・聞くよりも分かりにくい</li><li>• 繰り返し読み返すことができる</li></ul>
<p><b>振り返って学ぶ</b> スーパービジョン</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 質問され、思い出し、考え直す</li><li>• 支援者としての視点の自己を振り返る</li></ul>

# グループスーパービジョン

- 多様な**相互支援関係**が生まれる。
- 緊急時に他の部門の人からの**支援**を期待できる。
- 共通の課題についての**相互確認**と学習の企画への**発展**の可能性が大きい。
- よい「**職場集団**」「**仲間づくり**」をつくる機会の拡大。
- 事例提供者がケースを振り返り、頭の整理や心の**整理**をすることを助ける。
- 事例提供者の実践を通して、参加者一人ひとりが相談支援従事者としての**学び**を得る。

# 相談支援における スーパービジョンの意義①

- 施設・機関の目的、関連法制、必要な援助技術の理論と実践的な技法が学ばれなくてはならない。
- 施設の歴史や地域との関係、特別な問題点が十分に認識されなくてはならない。
- 施設利用者が抱える問題とその構造を具体的に理解する必要がある。

→したがって、スーパービジョンは新人職員だけではなく、継続的に、法律や制度の改正にあわせて、新しい課題が生じた場合にに応じて、経験を積んだ者も必要とする。

# 相談支援における スーパービジョンの意義②

- 福祉の仕事は、高度の個別化を必要とするが、そこには支援者側の無意識の偏見や、価値観が反映されることもある。
- 全ての支援において、一人のワーカーの経験・知識では常に限界があると認識すべきである。
  - それぞれの事例について複数の視点をもった視点や価値が加えられることが望ましい。
  - 多職種による相互検討、複数のワーカーによる検討が必要である。

# 相手を変える（回復）には まずは、支援者が変わること

- 支援において重視されるのは、支援者とクライアントとの関係
- 支援観：『クライアントを変える』あるいは支える



## 『支援者が変わる』

→まず、支援者自身がクライアント関係を通して変わりうる柔軟性を身につけていることを前提とし、支援者の変化との相互作用でクライアントが変わり、回復につながるという支援観

# キー概念としての「共同作業」

- ・「支援」とは「**共同作業**」
- ・生の営みの困難を自分の一人の力で乗り越えることはできない  
→しかし、「**誰か**」となら乗り越えることができる  
→支援者は、その「**誰か**」にならなくてはならない

- ①**一方的関係** = 支援者がクライアントに一方的に働きかける関係
- ②**相互的关系** = 支援者とクライアントの双方が、共通の関心事の水準で折り合いを求める関係
- ③**循環的关系** = クライアントが支援者との信頼関係を介して変化していく関係



# 「共同作業」としての支援をつくる

- 支援する者も支援される者も合わせて包み込む「場」

→そこでは、言葉や気持ちが「お互いに」交換され、課題やつらさが「ともに」抱えられることから始まる

→人は誰かといることによって強くなる（エンパワメント）される

# 意思決定支援

## 【ある障害当事者の声】

「一番嫌なのが、わからないからといって、見た目の行動だけで気持ちまで決めつけられることです。答えられなくても、尋ねてくれたらいいのにと、おもいます」

「僕について話をしているにもかかわらず、まるで僕がそこにないかのような態度をされると傷つきます。自分は、その辺の石ころみたいな存在なのだろうか」

- 「私たち抜きに私たちのことを決めないで」 Nothing About Us Without Us.

意思決定能力がないのではなく、支援者の側に障害のある人たちの意思決定を受け止めて理解することが不十分なのかもしれない

(支援者の意思受信能力) ⇒ 支援者の意思決定支援力

# 意思決定支援とは

**【目的】** 自ら意思を決定することに困難を抱える障害者が、日常生活や社会生活に関して自らの意思が反映された生活を送ることができるように、

**【方法】** 可能な限り本人が自ら意思決定できるよう支援し、

本人の意思確認や

意思及び選好を推定し、

支援を尽くしても本人の意思及び選好の推定が困難な場合には、**最後の手段として**本人の最善の利益を検討するために事業者の職員が行う支援の行為及び仕組みをいう

## 意思決定が必要な場面

- ・サービスの選択
- ・居住の場の選択
- 等

## 本人が自ら意思決定できるよう支援

### 意思形成支援

- ・ 支援者に信頼感と安心感をもてること
- ・ 選ぶという意識を育むための支援
- ・ 本人に理解できる形（言葉、文字、絵やイラスト、写真、見学・体験）を駆使

### 意思表出支援

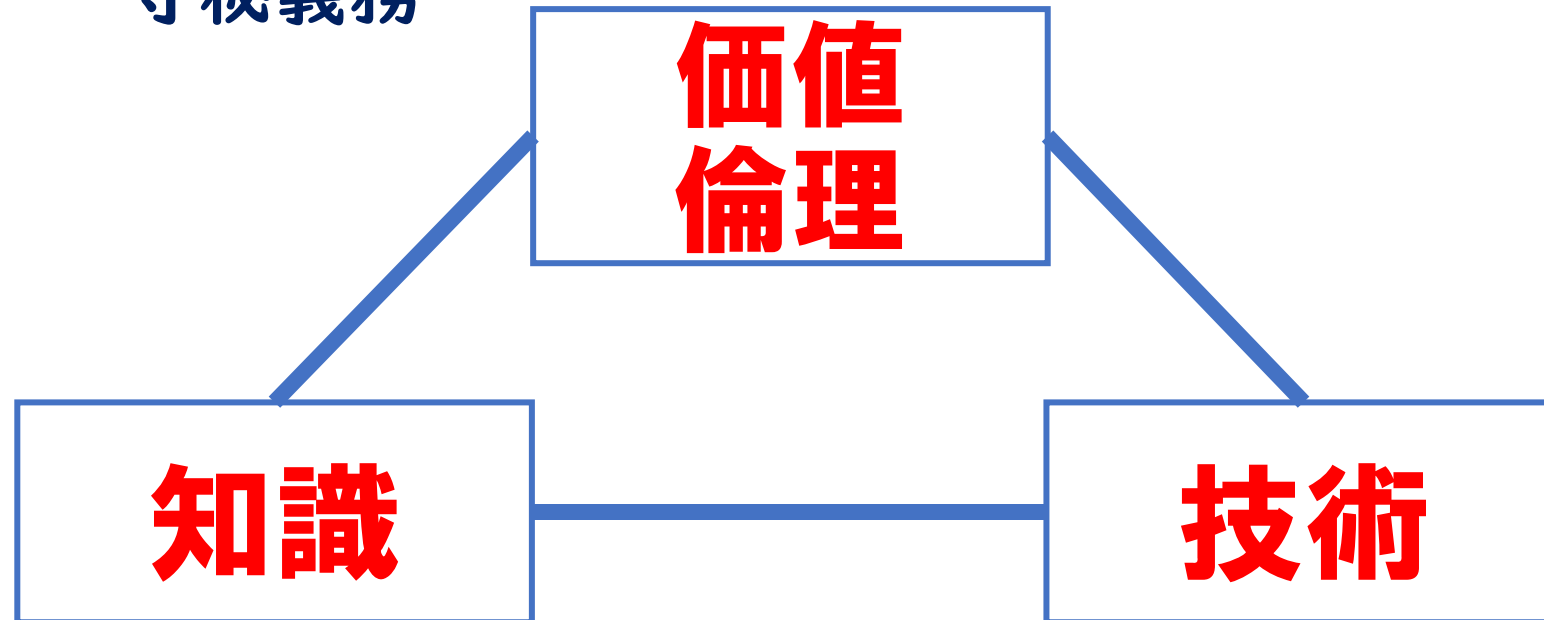
- ・ 本人の意識を見落とさない（わずかな表情や態度、雰囲気の変化を察知する）
- ・ 拒否も意思表示
- ・ 本人のペースに合わせる

## 本人にとっての最善の利益の客観的な判断

- ・ 本人の意思決定の確認・日常生活の様子を観察・関係者からの情報収集
- ・ 本人の判断能力、自己理解、心理的状況の把握
- ・ 本人の生活史等、人的・物的環境等のアセスメント
- ・ 体験を通じた選択の検討 等

# 価値と職業倫理

- 価値：個人の尊重、人権尊重、子どもの潜在的な能力や変化の可能性の絶対的信頼
- 職業倫理：権利擁護、利用者利益の優先、受容、意思の尊重、守秘義務



# 求められる福祉専門職としての倫理

## ・倫理綱領を読んだことがありますか？

- ・ 障害者の権利宣言
- ・ 知的障害者福祉協会 倫理綱領
- ・ 全国身体障害者施設協議会 倫理綱領
- ・ 各施設（機関）の綱領

- ・ 十分な教育と訓練によって裏付けられたスキル
- ・ 専門職としての社会的な評価



- ・ 社会福祉援助技術の体系的な学習と訓練が必要

# 「社会問題としての生活問題 (生活課題、生活困難)」

- 現代社会における生活問題の特質  
→ 「個化と社会化の同時進行」
- 生活問題の「重層性」
- 生活の「全体性」

# 「生活・生活困難」再考

「生活」



全体性

+

難しさ、不具合、困難  
生活全体を覆う困難さ  
対処行動

「生活困難」



物的・経済的問題ばかり  
ではない

+

精神的、心理的苦悩、  
心労

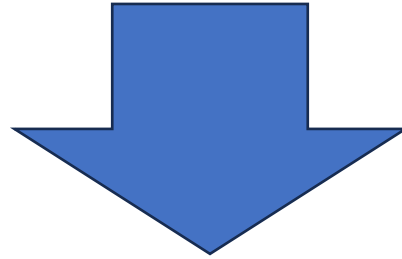
- ①その人の**人生の歩みのすべて**を含む。
- ②その上でなお、**日々の暮らしの具体的課題を扱い、暮らしを成立させ、発展させてゆくこと**を目標とする仕事。



# 「自立」とは？

- 福祉の領域において「自立」という言葉がさまざまな意味で用いられることが多い。
- 歴史的に福祉の支援は入所施設が中心であった。入所者を『弱者』として一般社会から遠ざけ、社会が求める人に近づけることが目的になっていた。

- ADLなどの身辺的自立
- 就職する職業的自立
- お金を稼ぐ経済的自立



- 本人たちの意思に関係なく社会が求めている自立像を強いてきたのではないか…

### 【自立観】

一人の力で生きていく  
他者からの力を借りない（依存しない）

ウェルフェア (welfare)

保護的な考え方

人との相互作用やつながりの中で  
個の主体性が育まれるような支援



# ソーシャルワーカーに求められる 「じりつ」の概念

- 一人で生きていくという「他からの支援を受けない」（他者からの自立）は、孤立した生活を生み出す危険性がある。
- ソーシャルワーカーによる支援は、同時に、社会関係の再形成を通して孤立から脱出する方向性を目指さなくてはならない。
- 人とのつながりや関係性を積極的に形成し、孤立させないことが「じりつ」につながると認識すること。

# 「自立」から「自律」へ

- 他者に依存しないための「自立」から

## 「自律観」

自らの価値観に則り、判断、行動できる

ウェルビーイング (Well-being) )

### 主体的な考え方

- \* 「自律」とは、助けを求め、求められる存在という意味で、連帯を内に含んだ概念である
- \* 生活している環境は個人に影響を与え、また、個人自らも環境に影響を与える存在である

# 「自律」のための支援

## どうしたら人は強くなれるのか…

- 人がどうしようもない絶望のなかにいるとき、そこから抜け出すには、その苦しみを受け止めてくれる**聴き手**が必要である。
- 大きな苦しみのうちになるとき、今ここにある自分を、そのまま**無条件**に受け入れてくれる同じ苦悩する者の**共同体**を必要とする。

その時、はじめて**自己肯定**が可能となる  
**前方に歩き出す力が与えられる**



自律

### 自律

- 自らの価値観に則り、判断、行動できる
- 依存先を増やす
- 人とのつながりや関係性を形成し、生活の方向背を意識することができる

### 自立

- 本人の意思に関係なく社会的自立を強いられる
- 他者に依存しない
- 自身の障害を克服し、独力で生活を営める

# 自分の「弱さ」を知ることが「強さ」である 助けを求めるのは「強さ」

- 自分の「弱さ」を承認することは、それが出来る「強さ」がなければ不可能である。
- ひとに助けを求めることは勇気のいることであり、また助けを求める相手への信頼がなければ、出来ることではない。
- 自立した誇りある個人にとって、助けを求める瞬間は、同時にまた「強い」個人という自分を乗り越える瞬間でもある。
- 自身は弱く、支援を求めることは恥ずかしいことであるという思い込みを取り払ってはじめて自身の自律観を考えるという選択肢が生まれる。



# スーパービジョンをイメージするために カレーライスの作り方



# スーパービジョンはスーパービジョン 関係を通してなされるもの

## スーパーバイザー

- 直面している困難さを考える
- 質問する
  - 支援者の力の見極め
  - 困難状況を乗り越える方法のひも解き
  - スーパービジョンの機能

- 認める
- 受け止める

## 事例提供者

– 質問される

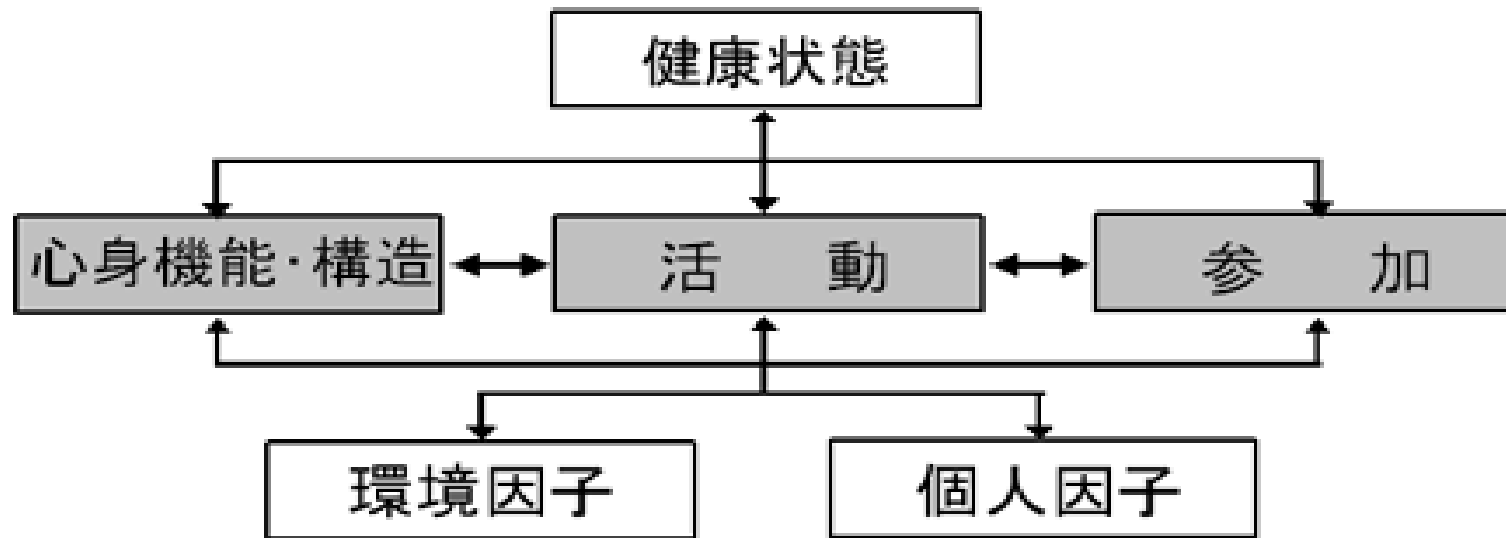
- ふりかえる
- 思い出す
- 考える（頭の整理）

頭の中の  
作業

- 話す（頭の整理）
- 気づく

# 国際生活機能分類 (ICF)

## 「障害」に関する考え方の再確認



- ICFは、その状態・状況を「**機能障害**」「**活動制限**」「**参加制約**」と定義し、障害はこの状況をさし、決して当事者そのものが障害（障害者）ではないことを明確化している。
- 当事者が日常生活や社会参加（環境にアクセス）をしようとしたときに生じる困難や活動制限、参加制約に陥った状況や状態が障害であると考え、社会生活上の困難や問題・制限・制約を感じた状況・状態・現象を重視し、生活全体を通して当事者のできることを評価し活用していくという肯定的側面に着目している。

「心身機能・構造」



生物レベル

生命レベル



手足の動き  
精神の働き  
視覚、聴覚  
手足の一部  
心臓の一部(弁)

「活動」



個人レベル

生活レベル



日常生活行為  
家事行為 (IADL)  
余暇活動  
「できる活動」  
「している活動」

「参加」



社会レベル

人生レベル



社会参加  
仕事ができる  
主婦の役割  
地域活動に参加  
政治活動に参加

生活機能には、必ずこの3つ内容を含んでいる。

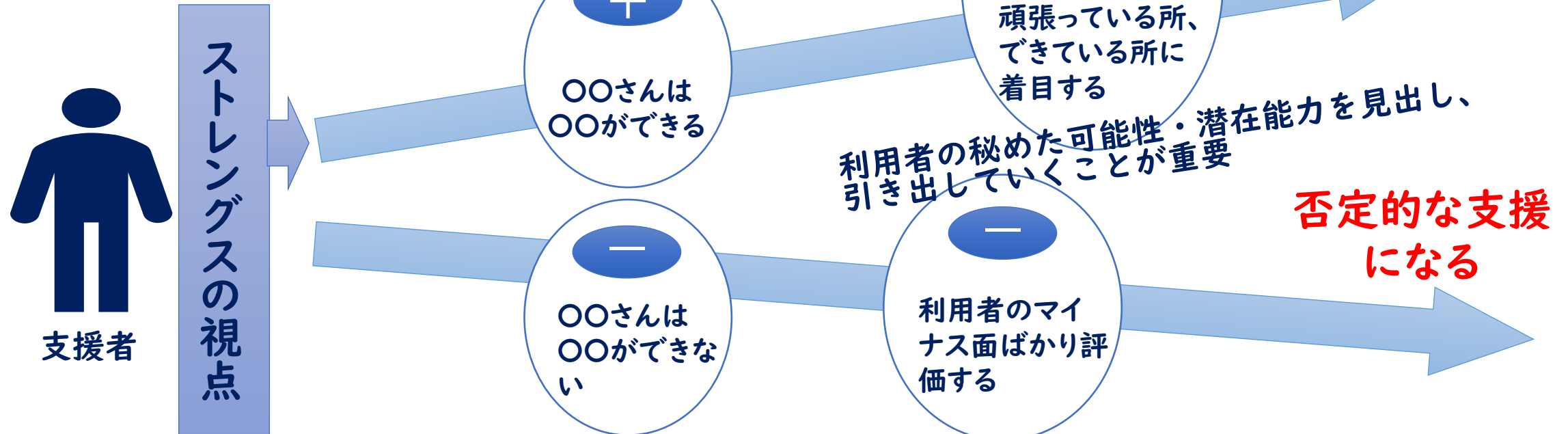
# エンパワメントとストレングスの考え

- エンパワメント

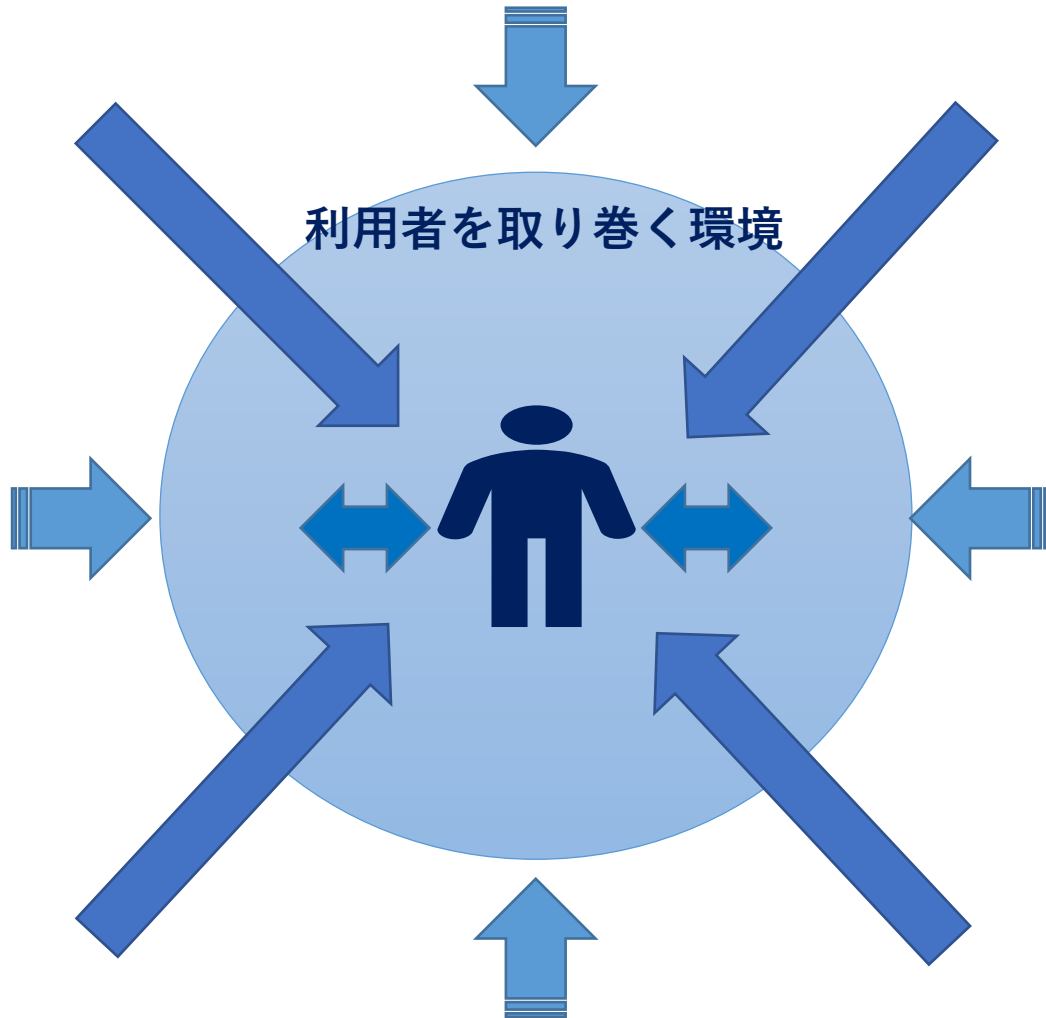
=利用者の可能性や潜在能力を見出し、引き出していく

- ストレングス

=利用者のプラス面、力、強さ



# エコロジカル（環境との関係）視点



支援の類型	支援の内容
利用者に直接働きかける支援	相談、具体的福祉サービスの提供、情報提供、スキルアップのための訓練・教育、見守りや心理的サポート、積極的介入
利用者を取り巻く環境に働きかける支援	利用者を取り巻く人々や団体に対する理解の促進と関係者間のネットワークづくり
利用者と利用者を取り巻く環境との関係調和	利用者と利用者を取り巻く人々や団体あるいは制度やサービスとの関係調整、代弁行為や代理行為

# 「困難事例」から見えてくる課題





- 「〇〇さんは、××できない」
  - 「〇〇さんは、すぐにパニックになる」
  - 「〇〇さんは、オムツが外せない」
  - 「〇〇さんは、いつも家族の協力が無い」
  - 「〇〇さんは、トラブルを起こす」
  - 「〇〇さんは、支援を受け入れてくれない」
- 支援者によってつくられた利用者の問題行動

# ニーズの種類

ニーズの種類	内容
ノーマティブ・ニーズ (規範的ニーズ)	専門家や研究者が、専門的な立場からみて「望ましい」基準をみたしていないと判断した場合のニーズ。
フェルト・ニーズ (知覚化されたニーズ)	利用者本人が自覚しているニーズ。しかし、自覚しているが、その必要性をまだ表明していないニーズ。
エクスプレスト・ニーズ (表明されたニーズ)	利用者がニーズを自覚しサービスや支援の必要性を支援者（支援機関）に表明すること。または、そのニーズ。
コンパラティブ・ニーズ (比較ニーズ)	すでにサービスを受けている他の利用者と比較したときに支援が必要であると判断される状態。または、そのニーズ。
プロフェッショナル・ニーズ	専門職から見て、利用者本人は気がついてはいないが必要であると思われるニーズ。



# ニーズ・課題の見える化

- だれのニーズ？
  - ついつい、〇〇さんと似ている
  - ありがちな例文からの「コピペ」
  
  - 分析をしっかりとる  
「なぜ？」 「どうして？」 「いつから？」 「原因は？」  
「他の問題との関係は？」
- ニーズ・課題の表現は、：だから、である。

次回は、演習にて  
グループ・スーパービジョンを  
体感します。