

## 2024. 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 スーパーポジションの 導入 (傾聴の技術も含めて)

引用資料等 令和6、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 さぼーと 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





## 質問です ?

---

- ① スーパービジョンを知っていますか？
- ② スーパービジョンをどこかで受けたことがありますか？  
現在受けていますか？ 今後、受ける予定がありますか？
- ③ スーパービジョンを、実施したことがありますか？  
今後する予定がありますか？



# 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管・見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、

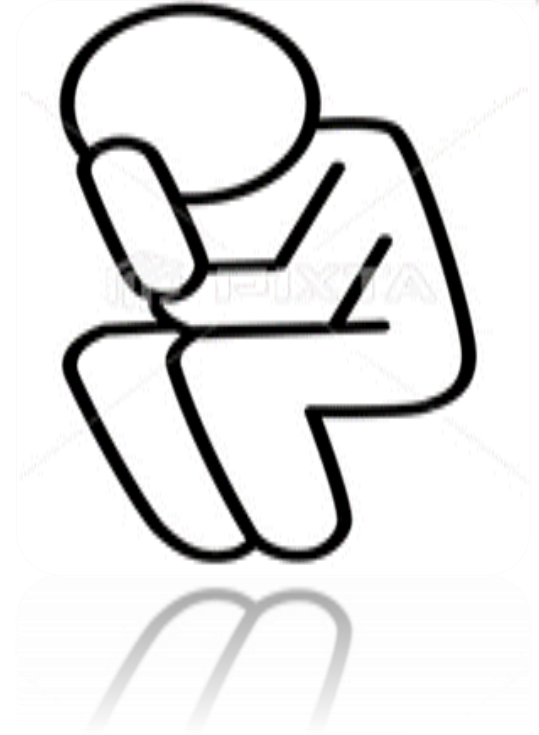
個人のレベルで支援の質や実践力のアップにつながる  
支援事業所チームのレベルや質のアップにつながる



考えてみてください

スーパービジョンは、  
目的 それとも 手段 どちらでしょうか？

考えてみてください



# スーパービジョンの目的は



## 目的

- ①利用者さんへ質の高い援助や支援を提供するため、  
**サビ管・児発管が、スタッフの養成・専門性の向上をめざす**
- ②**組織の機能の維持や向上をめざす**

そのために、手段としてスーパービジョンを行う



# スーパービジョン(SV)とは

①対人援助を行う施設や機関において、スーパーバイザー(Svr)によって行われる専門職として職員を養成する過程

②自分自身が対人援助をおこなってきたかかわりをふりかえり、見つめ直す機会、気づく機会



## スーパービジョン(SV)の構成要素

◇スーパービジョンの機能を実施する人→**スーパーバイザー**

その目的や機能の応じて、機関内、外の経験保持者が任にあたる

◇スーパービジョンを受ける人→**スーパーバイジー**

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**となる。





# 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く
- ②スーパーバイザーは、スーパーバイジーをありのまま受け止める・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く
- 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り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

後日参加される**演習やグループワーク**そのものが、まさにこの後お話する

**「グループスーパービジョン」**の考え方に該当するとも考えます。



# 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手法。

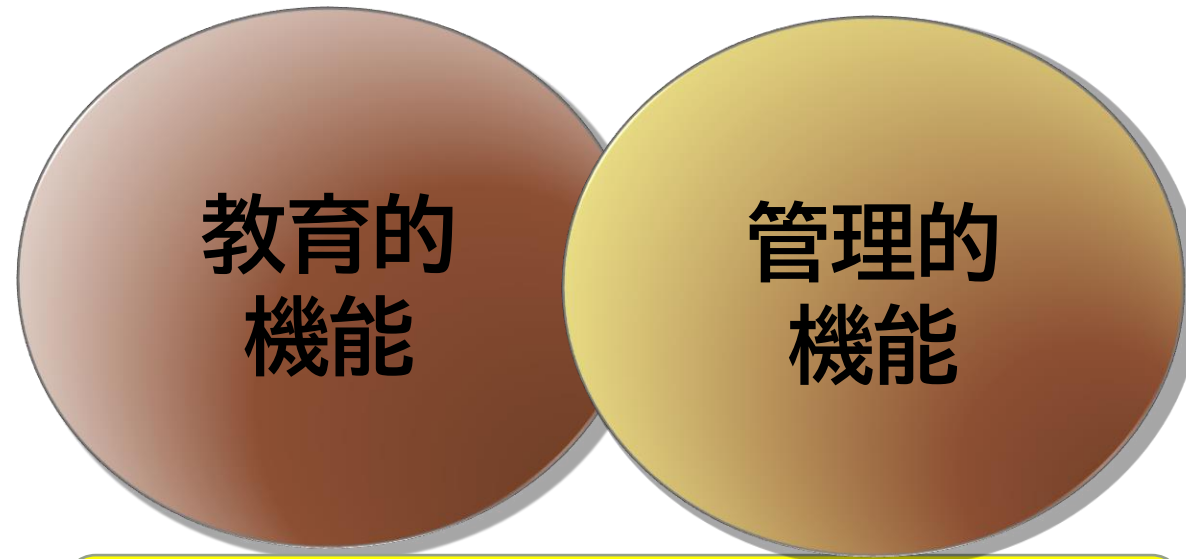
経験豊富な職場の上司や先輩が、実際の業務で若手社員や後輩に知識や技術を計画的に伝えることで、研修やマニュアルだけではなかなか実践につながらない知識・スキルを身につけることができる。

法人や事業所等の理念や信念を基に実施するため、法人、事業所等にとってより理想的な職員像や育成を明確化できる。





# 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

業務量を調整するなどしてスーパーバイザーが力を発揮できるような環境を整える機能。

組織の人事管理・運営・経営管理機能の意味合いもあるが、自事業所のスタッフ(部下)へ、自組織・事業所の目的・役割を、十分に理解し、スタッフと共有し、その**業務が確実に**行われているか確認すること。

例えば、スタッフがスキルを生かせるように職場環境を見直したり、スタッフがさらに意欲的に活躍しやすくするために業務の見直し等も考えていくこと。



# スーパービジョンの3つの機能とは



## その2. 教育的機能

知識や技術を提供してスーパーバイザーを教育するという意味での機能。

利用者さんへの支援方法をはじめ、記録類の記入方法やその管理、保護者をはじめ外部への接遇など、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。



# スーパービジョンの3つの機能とは



## その③支持的機能

この機能が一番大事・大切(管理的・教育的機能もだが)。  
自己覚知を促したりバーンアウトを防止するなど、スーパーバイ  
ジーを**支える機能**。

スタッフとの**信頼関係**を築きながら、例えば支援への励まし、支  
援における生き詰まりなどを**共感的に理解**すること。スタッフの  
**燃え尽き**、意欲の喪失、業務のマンネリ化を防ぐことが期待され  
る。



# スーパービジョンの 場とは



## 職場内スーパービジョンと職場外スーパービジョン

①**職場内スーパービジョン**では、上司による部下とのトレーニングOJTと混同されやすいので、**3つの機能(管理・教育・支持)**を十分に留意して進めていく必要がある。

②**職場外スーパービジョン**では、スタッフの現場での実践力向上だけでなく、**地域で、研修に用いられたり**、人材育成に有効とされている。例えば地域の基幹相談支援センターが主催するグループスーパービジョンなど。

スーパービジョンで実際の個別事例を取り扱う場合、十分な個人情報の配慮や**守秘義務**は言うまでもなく必要。



# スーパービジョンの種類（その強み○と弱み×）



個人



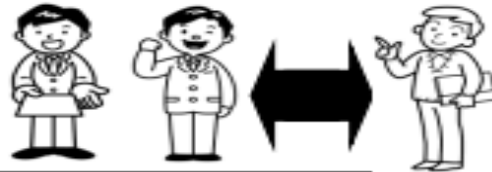
○ケースの掘り下げがしやすい  
×専門的なSVの確保が難しい

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



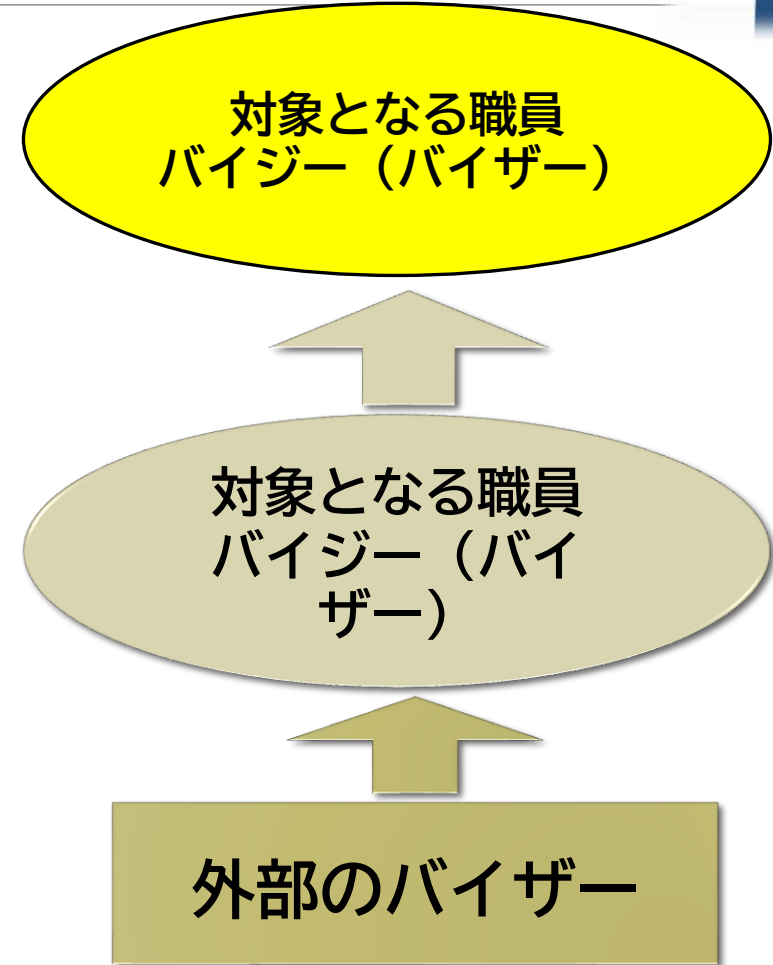
○すぐに取り組み振り返り効果が高い  
×継続していく動機付けが必要



# 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。  
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。





# 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。

基幹相談支援センターや相談支援専門員の研修等でよく用いられている。





# 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**する。

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**うまく引き出す**。
- ②常に参加者**全員を相手**に対応し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**する。

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スーパービジョンが展開できる。



# 2つのグループスーパービジョンの方法



- 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。
- 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。

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

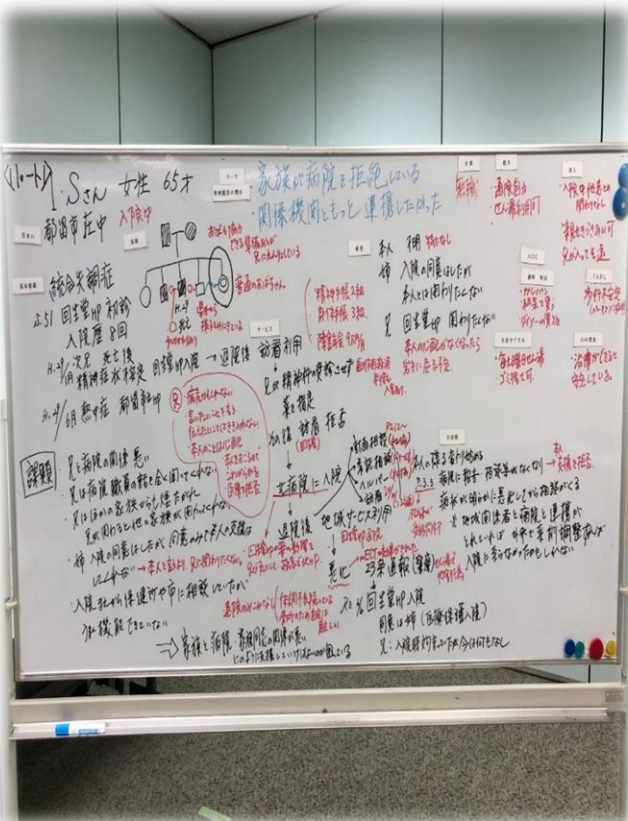


# 小松が整理する事例検討とスーパービジョンの違いとは



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。

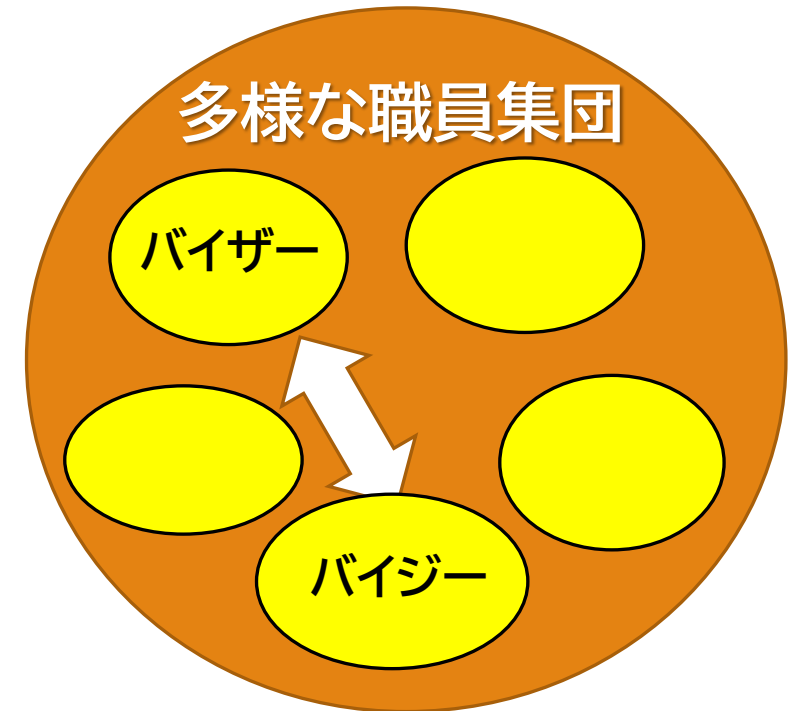
スーパービジョンは、まな板に、スーパーバイザー: 相談者を  
載せます。そのバイザーの事例を素材としてそのバイザーの  
関わり方や感じ方等を、バイザーがくみ取ってバイザーの学  
びを深めていく場 つまり人材育成の場 と考えます。



# 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になる。**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ある。



# 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。

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る。  
この他、セルフスーパービジョンというものもある。





# スーパービジョンの種類（その強み○と弱み×）



個人



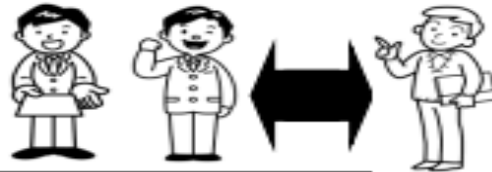
○ケースの掘り下げがしやすい  
×専門的なSVの確保が難しい

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



○すぐに取り組み振り返り効果が高い  
×継続していく動機付けが必要



# スーパービジョン定着への課題



- ①なぜスーパービジョンが必要なのか、**事業所の理解不足**がある。
- ②サービスマン・児発管自身が置かれている**立場の振り返り機会の不足**があるのではないか。
- ③サービスマン管理責任者・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不足**が考えらる。
- ④サービスマン管理責任者・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**も考えらる。
- ⑤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**現状もある。
- ⑥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**もある。



# スーパーバイザーに求められる2つの視点 その①



## 1つ目の視点 現場の組織化

- ①スーパーバイザーとスーパーバイジーの**役割の理解の必要性**。
- ②スーパーバイザーとスーパーバイジーとの間の**契約やルールの構築**も必要。
- ③スーパービジョンを行う際の**参加者の目的の共有**も必要。なので、**日頃から組織内のチームづくり同僚(ピア)の関係づくり信頼関係を構築**しておくが求められる。

**\* 上司部下関係の指導の取り組みとスーパービジョンを混同しないこと  
大切。**





# スーパーバイザーに求められる視点とは その②



## 2つ目の視点 グループスーパービジョンの実施することです

多くの事業所で、1人サビ管・児発管の職場の場合、**地域で複数の事業所で行なう事が可能なグループスーパービジョンの実施**検討が必要。また地域の基幹相談支援センターや相談支援事業所が実施しているグループスーパービジョンを**活用**し、まずは参画・体感し、体得して**サビ管・児発管同士で実施していく体制づくりも大切**。



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に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、**大切な人材育成方法**と考えられるから。



---

# 傾聴の技術



# 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



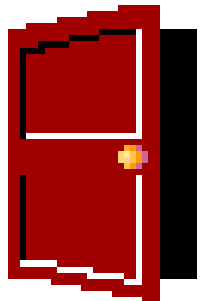
## <Step 1>

**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、話を聞く姿勢**

× 沈黙に耐えきれず、一方的に話をしてしまう





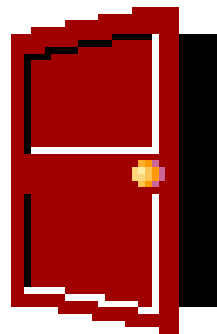
## <Step 2> 言葉を聞くのではなく、相手の気持ちに近づく



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

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



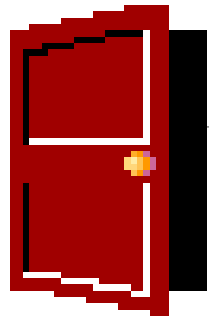


## <Step 3> 話の内容を短くまとめて相手に返す



**技術**：話の内容から重要なキーワードを見つけます  
「こんなことなのですね」などを相手に返す  
× 自分の経験に引きつけて自分の考えを話してしまう





## <Step 4> 相手の今後の方向性に対する 考えを引き出す

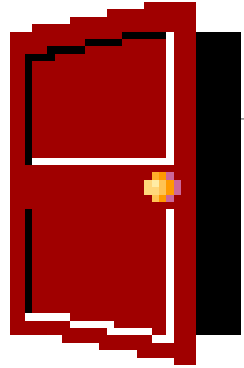


**技術：開かれた質問（イエス、ノーではなく、どうしてそう考えたのか？どこがいましたんどののか？）でその時の判断の根拠と行動をよく考えてみます**

× 主体はあくまでも相談者、我々支援者が決めつけてはいけない







## <Step5> 相手の考えを認め、具体的な行動を引き出す



技術：「今後どうしたらよいか・どうしていききたいのか」など相談者に問いかけ、考えた根拠を基に、支援者が次の行動を相談者に促していきます

- × 行動の主体は相談者で、相談者の判断や根拠などを一方的に否定しない



**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・アワチームでやっていきましょう。**



**そして、あなたも、あなたの支援を受けて  
いる人も一度限りの人生を生きている**

