

## 新人介護支援専門員のスーパービジョンの課題

Problem of the supervision of the novice Long-Term Care Support Specialist

寺 田 香

Kaori TERADA

### 1 介護支援専門員のスーパービジョンについて

介護保険法が施行されて18年を迎えようとしている。この間、この業務の中核を担う介護支援専門員はケアマネジメントを担う対人支援職として、高齢者福祉の新しい分野を開拓してきた。

介護支援専門員とは介護保険法において、「要介護者又は要支援者（以下「要介護者等」という）からの相談に応じ、及び要介護者等がその心身の状況等に応じ適切な居宅サービス、地域密着型サービス、施設サービス、介護予防サービス又は地域密着型介護予防サービスを利用できるよう市町村、居宅サービス事業を行う者、地域密着型サービス事業を行う者、介護保険施設、介護予防サービス事業を行う者、地域密着型介護予防サービス事業を行う者等との連絡調整等を行う者であって、要介護者等が自立した日常生活を営むのに必要な援助に関する専門的知識及び技術を有するもの」（介護保険法第7条5項）と定められている。利用者の生活の状況をアセスメントし、その状況に応じてどのような支援が必要なのかを各関係機関と調整を図り、ケアプランを作成し、その実施に向けての業務（ケアマネジメント）に携わることが求められる。利用者とのコミュニケーションはもちろんのこと、利用者の生活全般にわたるリスクアセスメントを行い、ケアプランを立案し、その実施に際して関係機関との連絡調整を行い、その効果についてのモニタリングの実施を経て、再度新たなケアプランの策定を行なう。その一方で、サービス利用で発生した給付管理の事務業務を行い、事情によっては利用者や関係事業所からのクレームにも対処し、介護保険法で規定されている範囲を超えた業務を望まれる場合もある。介護支援専門員の守備範囲は広く、したがってその資格に求められる知識や技術、技能の向上も幅広い内容が期待されている。

主任介護支援専門員は、2006年（平成18年）の介護保険法改正により導入された資格で、介護支援専門員としての実務経験が原則として5年以上あり、所定の専門研修課程を修了した者とされている。介護支援専門員の業務に精通し、介護支援専門員が働きやすい環境の整備や連絡調整業務を担うことが期待されている。また、この資格には更新研修が設定されており、2016年（平成18年）より5年ごと46時間の研修を受けることとなっている。

主任介護支援専門員は、その責務として介護支援専門員の対人支援職としての力量を向上させる役割を担っていることから、主任介護支援専門員の研修内容には従来からスーパービジョンの項目が設定されており、2016年度の研修カリキュラム変更においても、さらにその内容の

充実が求められている。

主任介護支援専門員のスーパービジョンをめぐる課題については、いくつかの指摘がなされている。安藤・池邊（2013）は主任介護支援専門員への半構造化面接の調査を通して、「参加者の関係性に配慮したプログラム，スーパービジョンに必要なコミュニケーション技術の習得，参加者の主体的な参加とグループダイナミクスの活用，グループスーパービジョンの評価を研修の中で行なうことの重要性」が，効果的な主任介護支援専門員のスキルアップ研修に重要であるとしている<sup>i)</sup>。また，野村・照井・本山（2016）は，主任介護支援専門員への質問紙調査とグループインタビューを行い，スーパービジョンのスタイルの違いによってその目指す内容が異なること，業務の効率とケアマネジメントの質とのトレードオフ関係は組織全体としての調整問題であること，スーパービジョンのあり方を模索してその手法を明確にしていく必要があること，スーパービジョンの記録が不十分であることがスーパービジョンの方法が不明確であることと密接な関係にあること，介護支援専門員が就業した時点からスーパービジョンを受ける体制が重要であること，等を指摘している<sup>ii)</sup>。

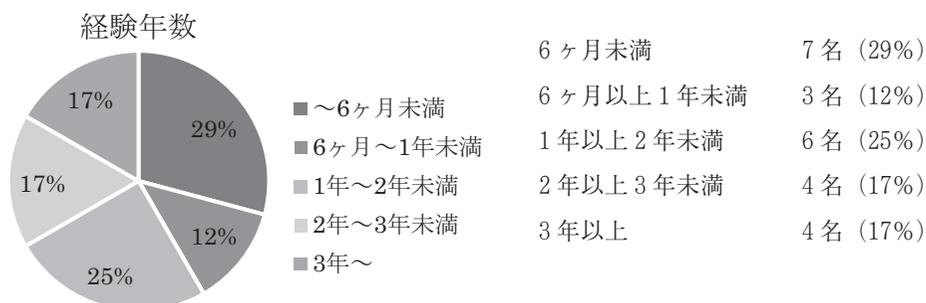
職種としての歴史が重なり，資格を取得して業務に就く人員が増えるに従い，臨床現場における業務内容にさまざまな齟齬が生じることも増えてきた。介護支援専門員そのものの養成のあり方について，さまざまな検討がなされて，求められるスーパービジョンの内容についても，まさに施行しつつ検討が重ねられている現状にある。

今回，新人介護支援専門員の研修会に参加し，アンケート調査を行なう機会を得た。実践の現場で新人として利用者と向き合っている介護支援専門員が，自身に対するスーパービジョンにどのような意見を抱いているのかを明らかにし，課題について考察を行なった。

## 2 調査結果

2017年10月に，A区新人ケアマネ研修参加者24名を対象として，研修会終了後に質問紙法を用いて実施した。記入した内容は数値化され，個人が特定できないように配慮した。

### ①ケアマネの経験年数



## ②基礎資格（重複回答）

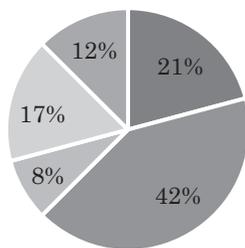
介護福祉士	18名
看護師，保健師，准看護師，助産師	1名
社会福祉士，精神保健福祉士	6名
その他	0名
無回答	1名

## ③スーパーバイザーの立場（複数回答）

職場の上司（同じ部署）	19名
職場の上司（違う部署）	2名
違う職場の経験者	3名
その他	1名

## ④スーパービジョンの満足度

## スーパービジョンの満足度



- 大変満足
- まあまあ満足
- 普通
- あまり満足していない
- 満足していない

大変満足している	5名 (21%)
まあまあ満足している	10名 (42%)
普通	2名 (8%)
あまり満足していない	4名 (17%)
満足していない	3名 (12%)

## ⑤満足度の理由（自由回答）

## ※大変満足している

- ・プリセプター交代後，現在の上司がスーパーバイザーである。ありがたい。
- ・聞きやすい体制は整っています。自分の経験の浅さからくる悩みはつきませんが，相談できる環境にすることで，気持ちは楽です。困っても大丈夫と思っています。
- ・忙しい中「何でも困ってないで聞いて」と声をかけてもらっている。聞きやすい環境を頂いています
- ・普段から関わりのある上司がアドバイスをしてくれるから。

i) 安藤智子 池邊敏子「主任介護支援専門員のスキルアップ研修の評価」千葉科学大学紀要6 153-167  
2013年2月

ii) 野村豊子 照井孫久 本山潤一郎「リーダーケアマネジャーのスーパービジョンにおける意義と課題」  
日本福祉大学社会福祉論集第135号 1-21 2016年9月

※まあまあ満足している

- ・一応教えてくれる担当の方が決まっている。
- ・多忙なため、わからないことなど聞きにくいことがあります。
- ・相談できる環境にあるため

※普通

- ・もっと教育体制があればすごくよい
- ・スーパービジョンを受けるタイミングが難しい。(忙しそうのため)

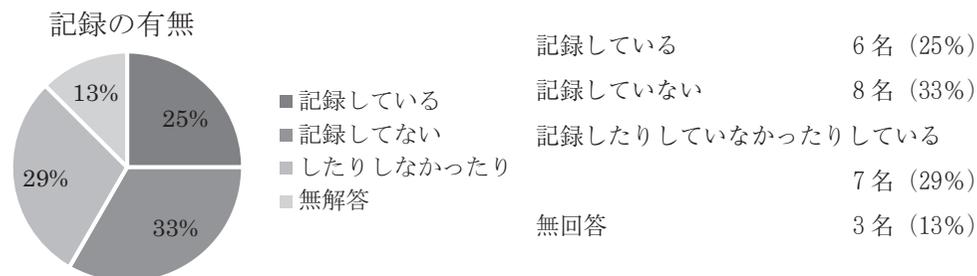
※あまり満足していない

- ・時間の確保をしていない
- ・バイザーが忙しそうで助言を得づらい
- ・上司が自分と同じ部屋、部署にいないことが多い

※満足していない

- ・同じ職場に同じ職種の職員がいない
- ・スーパーバイザーはたくさんいるが、忙しそうで聞けない
- ・不在です

#### ⑥スーパービジョンの記録について



#### ⑦スーパービジョンに希望する内容 (自由回答)

- ・自分の(業務の)理解度を確認したいです。どこまで分かっているのか。
- ・ケアプラン作成についてや制度について教えてもらいたい
- ・(支持的に)プライベートへの介入をもう少しあっても良いかと思う
- ・日常の業務に関して。自分の仕事が肯定も否定もされず不安です。

### 3 考察

アンケート結果から二点について考察を行なった。

一点目は、同部署上司によるスーパービジョンの満足度についてである。アンケートでは24名のうち8割にあたる19名が同じ部署の上司にあたる経験者から指導を受けていた。スーパーバイザーの部署とスーパービジョンの満足度のクロス表では、同部署上司からスーパービジョンを受けることができる回答者のうち15名（79%）が「大変満足している」「まあまあ満足している」としている。その理由として、「普段から関わりのある上司がアドバイスしてくれる」「現在の上司がスーパーバイザーである。ありがたい」という回答が見られた。日々の業務を間近で見ている上司が、自分の現状を気にかけて声をかけてくれる環境が、スーパーバイザーには心強いことが察せられる。逆に満足度の低さでは、「忙しそうで声をかけづらい」「時間が確保されていない」という理由が挙げられていた。スーパービジョンを受けたいときに、相互に相手の状態が分かり難いと声もかけ辛く、遠慮も先立ち機会を逃してしまうことにつながる。スーパーバイザーの業務実践の経過をきちんと追える範囲の中にスーパーバイザーが配置されることが、スーパーバイザーの養成には必要であると理解した。

同部署スーパーバイザーと満足度のクロス表

(人)

		満足度					合計
		大変満足	まあ満足	普通	やや不満	満足せず	
同部署の バイザー	いいえ	0	1	0	2	2	5
	はい	5	9	2	2	1	19
合計		5	10	2	4	3	24

二点目は、記録のあり方についてである。アンケートでは、スーパービジョンの内容を「記録している」とした回答は6名（25%）で、「記録していない」8名（33%）「記録したりしていなかったりしている」7名（29%）を下回った。クロス表においては、「記録をしたりしなかったり」している回答者が、「まあまあ満足している」割合が高いという結果になった。

記録と満足度のクロス表

(人)

		満足度					合計
		大変満足	まあ満足	普通	やや不満	満足せず	
記録	している	2	1	0	2	1	6
	していない	2	1	2	2	1	8
	したりしなかったり	0	7	0	0	0	7
	無回答	1	1	0	0	1	3
合計		5	10	2	4	3	24

満足度の高いスーパービジョンを受けていると、その内容も記録に残されているのではないかと予測を立てていたが、現状とは異なっていた。自身の受けたスーパービジョンを記録に残していくことは、専門職としての成長に欠かせないことである。何ができて何ができなかったのか、その事実によどのようなスーパービジョンを受けて、何を学んだのかを明確に記録していくことが、利用者支援の充実につながると考える。記録がされなければ、自分自身の内実化のプロセスもおぼろげになるのではないか。ただ、例えば、制度やサービスの内容など、知識としての不足部分の示唆もスーパービジョンと捉えるのであれば、「記録したりしなかったり」ということは生じる。スーパーバイザー側も、スーパービジョンを受けるということがどのようなことなのかを把握していなければ、それを記録に残すことを選択は難しいだろう。スーパービジョンのあり方やその含む内容について、スーパーバイザーだけではなく、スーパーバイザーの側にも啓発の研修が求められる。同時に、スーパービジョンにおいて、何が記録に残されなければならないのか、その形式や項目についても検討が求められると考える。

対人支援の業務は、関わりのすべてが己に還ってくるという過酷さを伴う。なぜそのような支援を行ったのか。なぜそのアセスメントに辿り着いたのか。なぜその感情を抱いたのか。常に、「我はなにものなのか」という問いを抱えながらの業務である。そのため、支援職としての成長の羅針盤として、スーパービジョンが果たす役割の重要性は数多く語られており、その枠組みや具体的な実践方法など、検討されるべき内容は多岐に渡っている。高齢社会の進行に伴い、介護支援専門員の担う業務はますます重要となり、その業務内容についてもより現実的な議論がなされていくことが予想される。アセスメントの明確さや利用者との関係作りなど、それぞれの基礎資格の養成内容とは異なる知識や技術も求められていくことになるだろう。

今回、新人ケアマネジャーのアンケートを通して、スーパービジョンを受ける側の現状について概況を知ることができた。福山・石田（2015）は、実践現場におけるスーパービジョンについて、3つの機能（教育的、管理的、支持的）に分類することの限界を提示している<sup>iii)</sup>。石田（2014）はスーパービジョン関係における倫理的なジレンマへの対応において、ガイドラインの必要性を示唆している<sup>iv)</sup>。スーパーバイザー側がスーパービジョンに関する知識を深め、スーパービジョンを受けることの意義を自覚し、必要に応じたスーパービジョンがシステムとして提供されるということが、介護支援専門員の養成に欠かせないものになると考える。スーパーバイザーにまつわる研究と平行して、スーパーバイザーの側に軸足を置いたスーパービジョンの検証も重要となるだろう。今後、スーパービジョンの機能を重層的に勘案した具体的な実践内容や、頻度、形式など詳細な項目設定で再度アンケートを実施し、スーパービジョンが行われる際のスーパーバイザー側の課題について検討を重ねていきたい。

iii) 福山和女 石田賢哉「介護老人福祉施設におけるスーパービジョンの意識化」ルーテル学院研究紀要49号 1-12 2016年3月

iv) 石田敦「スーパービジョンにおける倫理的原則の応用に関する研究」吉備国際大学研究紀要（人文・社会科学系）第24号 1-11 2014年

## 参考文献

- 塩村公子「ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相 重層的な理解」中央法規出版 2000年
- 福山和女編著「ソーシャルワークのスーパービジョン 人の理解の探求」ミネルヴァ書房 2005年
- 柏木 昭 中村磐男「ソーシャルワーカーを支える人間福祉スーパービジョン」聖学院大学出版会 2012年
- 村田久行「援助者の援助—支持的スーパービジョンの理論と実際」川島書店 2013年
- 日本社会福祉教育学校連盟監修「ソーシャルワーク・スーパービジョン論」中央法規出版 2015年
- 大田義弘 中村佐織 安井理夫編著「高度専門職業としてのソーシャルワーク 理論・構想・方法・実践の科学的統合化」光生館 2017年

