

研究論文

# スーパービジョンの現状と課題 —介護支援専門員へのインタビューを通して

寺田 香

北翔大学教育文化学部心理カウンセリング学科

## 抄 録

スーパーバイザーとしての介護支援専門員が、スーパービジョンをどのように認識し、活用しているのかを明らかにするために、インタビュー調査を行った。その結果、スーパービジョン契約が結ばれていないことで生じる認識のズレや、記録の重要性が共有されていない、スーパービジョンの本質の理解が進まない、等の現状を知ることができた。介護支援専門員の業務の質を向上させるためにスーパービジョンは欠かすことの出来ない取り組みであることを理解し、研修などによる啓発活動を継続して行い、定例化されたスーパービジョンが行われるような取り組みが重要であると考えた。

キーワード：介護支援専門員，スーパービジョン，インタビュー

## I. はじめに

対人支援職の支援の質の向上を図るためには、その職種としての成長を客観的かつ側面的に支えていくためのスーパービジョンを欠かすことは出来ない。福山（2005年）は、方法としてのスーパービジョンと過程としてのスーパービジョンの二分を踏まえた上で、「ソーシャルワーク・スーパービジョンとは、管理、支持、教育という三機能を提供することにより実践家の社会化の過程を含む、専門職養成の過程である」と整理している<sup>1)</sup>。スーパーバイザー（スーパービジョンを行う側）とスーパーバイジー（スーパービジョンを受ける側）との間に築かれるスーパービジョン関係において、スーパービジョンの三つの機能（管理・支持・教育）が相互補完的に果たされることが、スーパーバイザーの専門職としての成長に寄与するものとなる。

介護支援専門員は介護保険制度の枠組みを用いながら要介護者の支援にあたるが、その業務内容は相談援助を基盤とした対人支援であり、対人支援の専門職としてスーパービジョンの実施が求められる職種である。

なぜ対人支援職にスーパービジョンが必要とされるのか。対人支援の業務は、対象となるクライアントの状況に応じて、個別に柔軟に対応を考え、その場面がもたらす意味を斟酌し、的確で効果的な関わりを実施できるよ

う判断を求められる。いまここでの関わり、さらにその関わりがもたらす今後のありようまでを俯瞰しながら、クライアントの生活に、人生に、深く関わっていく。その過程において、対人支援職は、数多くの選択を迫られる局面に遭遇し、時にはさまざまな価値がもたらすプレッシャーに挟まれ身動きがとれなくなったり、価値葛藤に伴うジレンマにからめとられたりもする。

そのような場面状況において、自分一人だけの支援の枠組みで関わりを続けていくことは、関わり自体が独善的になったり、あるいは単調になったり、クライアントにとってのリスクを生じさせる結果をもたらす。そのため、モニタリングを繰り返しながら、実践の質を問うスーパービジョンの関わりが必要とされる。

クライアントに対する支援は、スーパーバイザーである対人支援職者のアセスメントを基として実施される。そしてそのスーパーバイザーのアセスメント過程は、スーパービジョンを通すことによってより充実し、内容も豊潤なものとなる。スーパービジョン関係が充実することによる恩恵は、スーパーバイザー以外にもたらされるものではなく、スーパーバイザーの専門職としての成長を通して遂行される支援内容の充実であり、クライアントに対してより良い支援が行われるための間接的な対人支援となる。クライアントの利益を追求する支援の現場において、スーパービジョンが欠くことの出来ない業務であることの所以である。

2005年（平成17年）の介護保険法改正において、地域包括支援センターの主任介護支援専門員が、スーパーバイザーの役割を担うこととなった<sup>2)</sup>。さらに、2013年（平成25年）「介護支援専門員の資質の向上と今後のあり方検討会における議論の中間的な整理」の発出により、主任介護支援専門員がスーパーバイザーの役割を果たすことが一層推進され、その資質の向上を図っていくことの必要性が提示された<sup>3)</sup>。地域共生社会の実現に向け、高齢者の生活を日々円滑に維持増進していくその業務において、介護支援専門員が担う責務の重要性が再認識された証左でもあり、そのためにさらに支援業務の充実を図らなければならないという期待の表れでもあろう。

福祉領域におけるスーパービジョンとは、「対人援助専門職の育成と成長を促すことを通して、クライアント・利用者へのサービスの質の向上を目指すもの<sup>4)</sup>」であり、その本質は「スーパーバイザーの主体的判断、個人的、能力的限界を補正して、スーパーバイザーの観察力、洞察力を深化させて、対象者に効果的なサービスを提供できるように、スーパーバイザーの知識、技術を向上させ、成長を助けることにある<sup>5)</sup>」とされている。

主任介護支援専門員は、専門研修課程等を経て、スーパーバイザーとしてこのスーパービジョンの職務を行うことになったが、その実際についてはさまざまな課題が指摘されている。吉田（2013年）はアンケート調査の結果から、介護支援専門員と主任介護支援専門員の両者の関係が「十分良好とはいえない」とし、「それには『継続した学びの機会』が無いことや、『研修内容』に対する不満が関係し、併せて主任介護支援専門員のスーパーバイザーとしての経験の無さが、スーパーバイザーとしての力量不足となり、スーパービジョンが十分機能しない要因であると考えられる」とした<sup>6)</sup>。若宮（2013年）もアンケート調査を通して、「多くのケアマネジャーはケアマネジメントにおけるスーパービジョンの要素の必要性を感じてはいるものの、疎遠であり曖昧なものとして理解している」とし、スーパーバイザーである主任介護支援専門員自身が「スーパービジョンに関する知識、経験不足を背景とし、主任介護支援専門員研修などで得た知識をどのように展開してよいのか分からない状態」にあり、「スーパービジョンの理論と実践の乖離が著明であることが示唆された」との結論を記している<sup>7)</sup>。野村ら（2016年）は、主任介護支援専門員がスーパーバイザーである介護支援専門員との間でスーパービジョンに対する共通理解が困難であると感じることが、「介護支援専門員が仕事に就いた時からスーパービジョンを受ける状況にないことに起因していると考えられる」とした<sup>8)</sup>。片岡ら（2019年）は主任介護支援専門員への質問紙調査によって、スーパービジョンの必要性について、

職場の環境は整いつつあり、組織からの理解も向上してはいるものの、「主任介護支援専門員自身がスーパービジョンを必要としている状況が示された」としている<sup>9)</sup>。

これらの結果については、介護支援専門員分野だけではなく、日本における対人支援職の現場において共通して見られる課題である。小松尾（2012年）は、「多くの援助者は、自分自身がスーパービジョンを体験することなく、数日間のスーパービジョン研修を受けただけで、スーパービジョンの実践を職場や地域の中で求められるようになってきている実態がある」と指摘する<sup>10)</sup>。依然、支援の現場においては、本来のスーパービジョンの機能が不全なまま提供されており、手探りの状態でのスーパービジョンが行われていることがうかがえる。

スーパービジョンで扱う課題について、福山（2005年）は①スーパーバイザーの担当事例、②スーパーバイザーと事例の相互関係、③スーパーバイザーの課題、④スーパーバイザーと同僚そして組織との相互関係、⑤スーパーバイザーとスーパーバイザーとの相互関係、の五点に分類している<sup>11)</sup>。これらの課題について、その問題の内容のレベルにより、どのような対処方法を用いることが適切であるのかを考えることが必要となる。齊藤（2002年）は問題のレベルと対処の方法について七段階に整理している。①「その場での対処方法をワンポイントで聞きたい」場合にはアドバイスを、②「皆で問題を共有したい・方針を話し合いたい」場合にはケースカンファレンスを、③「他の専門家の知識を求めたい」場合はコンサルテーションを、④「援助の経過や方法を振り返りたい」場合や⑤「クライアントの理解を深めたい」場合はケースカンファレンスやスーパービジョンを、⑥「『引っかかる』思いをなんとかしたい」場合や⑦「援助者としての自分に自信がもてない」場合にはスーパービジョンを、それぞれ用いて対処するように勧めている<sup>12)</sup>。

専門職養成の過程にスーパービジョンが必要であると認識していても、その実、単に助言や指導をすればよいのではないかと、というレベルでの理解であれば、アドバイスやカンファレンスの域を出ずに終わってしまうであろう。例えば、スーパービジョン実施の前提としてスーパーバイザーの置かれている現状と業務の到達度への理解、スーパービジョンで取り扱う内容の吟味や実施の手順の確認、実際にスーパービジョンを行うにあたって使用する方法（個別スーパービジョン、グループスーパービジョン、ピアスーパービジョン、ライブスーパービジョン等）の選択、スーパービジョンプロセスの理解、スーパービジョンプロセスで用いられる支援技術の理解と実践、フィードバックの実施方法の習熟、結果の効果

測定など、その実施にあたってはさまざまな関わりが必要となってくる。実践現場においてスーパービジョンが混沌とした状況にあるのは、このようなスーパービジョンの諸要件が未整理のまま丸投げされていることによるスーパーバイザーの困惑があるのではないかと推測する。多忙な業務の傍ら、スーパービジョンたり得るものを提供するための取り組みが、試行錯誤しながら行われているものとする。

では、このような状況下において、スーパーバイザーの側である介護支援専門員は、自身の受けているスーパービジョンに対してどのような認識を持ち、活用しているのだろうか。今回、スーパーバイザーである介護支援専門員を対象に、日々の業務におけるスーパービジョンの実際についてインタビュー調査を行った。スーパーバイザーがスーパービジョンをどのように捉えているのかを明らかにし、介護支援専門員のスーパービジョンの課題について考えてみたい。

## Ⅱ. インタビュー調査の概要

A市及びB市の居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員11名に半構造化面接を行った。

### 1. 対象者の属性

#### 1) 基礎資格（重複あり）

介護福祉士 10名  
ヘルパー 2名

#### 2) 介護支援専門員経験年数

1年未満 2名  
1年以上～3年未満 2名  
3年以上～5年未満 2名  
5年以上～8年未満 5名

(計11名)

### 2. インタビュー調査の方法と分析

#### 1) 事前準備

実施にあたり、インタビュー対象者のスーパーバイザーにあたる主任介護支援専門員に趣旨内容を説明し、実施の同意を得た。インタビュー対象者にはあらかじめ、インタビュー目的、内容、方法、匿名性の確保等について口頭で説明し、インタビューガイドを文書にて送付した。実施にあたり、録音の許可を得た。

#### 2) 調査時期

インタビューの実施時期は、2020年3月に8名、4月に3名である。それぞれの所属機関を訪問し、概ね30分から1時間前後で行い、得られたデータは個人が特定できないようプライバシーの保護に配慮した。

### 3) インタビュー内容

次の5点についてインタビューを行った。

- ・「どのような場面でスーパービジョンを受けていますか（受けていますか）」
- ・「どのように受けていますか（形式、記録など）」
- ・「受けることによってどのような変化を感じられましたか」
- ・「受けることで支援に変化はありましたか」
- ・「良いスーパービジョンのイメージとはどのようなものですか」

### 4) 分析方法

データ分析にあたっては、質的データ分析法（佐藤2008）<sup>13)</sup>を参考とした。①どのようなスーパーバイザー体験をしているのか、②スーパービジョンを受けることでどのような変化があったか、の二点の内容に関する発話を分析対象とした。

録音データをもとに逐語録を作成し、得られた逐語録データのうち、分析対象となる発話内容を抽出してコーディングし、その概念をカテゴリー（以下、【 】で表示）として生成した。得られたカテゴリーと分析テーマの関係性を検討し、スーパーバイザーとしての介護支援専門員の側から見たスーパービジョンの理解と現状、実践の変化についての捉えを仮説的に提示する。なお、コード文章末の数字は、発言者を示すものである。

## Ⅲ. 結 果

インタビューの逐語録を分析した結果、「どのような場面でスーパービジョンを受けているか（受けていますか）」は、【進め方が分からない】【行き詰まりを感じる】【不安を解消したい】【実務が分からない】の4カテゴリーに分類することができた。「自分自身でどのような変化を感じているか」は、【安心する】【引き出しが増える】【気付くことができる】【仕事への姿勢が変わる】【心境が変化する】の5カテゴリーが挙げられた。「スーパービジョンを受けたことによる支援の変化については、【自身の仕事の変化】と【利用者の変化】の2つのカテゴリーに分類された。また、「どのように受けているか」には、【自分から申し出る】【声掛けで】の2つが、「記録を取っているか」には【取っている】【取っていない】の2つが、それぞれ分類として挙げられた。

#### 1. どのような場面でSVを受けているか

日々の業務の中で、自身がスーパービジョンを受けている（受けてほしいと思う）のはどのような場面なのかについては、業務の遂行についての【進め方が分からない】場面や【行き詰まりを感じる】場面、遂行にあたっての

【不安を解消したい】場面や、そもそも【実務が分からない】場面などが挙げられた。(表1)

表1 「どのような場面でSVを受けているか」

カテゴリー	データ
進め方が分からない	どういう風に進めていけばいいのかしら？というのが (B16) / 進め方というか、支援のタイミングですかね (D12) / やっぱり利用者さんの対応や状況が変わったときにどこの段階で支援の手を変えらるか方向性を変更したりとか、情報をどこから得ていったらいいのかということやその得た情報をどうしたらいいのかというのが本当にそもそも分からなかったりするので (J10) / 中身です。段取りとか今後どうやって展開していくべきなのかとかもですね (K15)
行き詰まりを感じる	やっぱり夜も考えちゃって、頭から離れなくなっちゃった時とか、なんとなく自分の中でモヤッというのが取れない時 (A24) / 誰の意見を1番聞いて動けばいいのか？っていうところですかね (B11) / まあ、行き詰まった時ですよね (F15) / 後はやっぱりケースについてこういう場合なかなか家族に入り込めないような時に「どうしていったらいいのかね」ということを相談というか、つぶやいたりして (H14) / やっぱり自分が困った時というのが一番だと思います (I11)
不安を解消したい	こういう利用者さんなんだけども、こういう風にしていきたいんだけどどうですか？という風に聞くのはほとんどかなと (C7) / 一度整理するというとアレですが、相談しようかなと思います (D17) / 進め方で困るのも半分、自分の考えが正しいかどうかという確認も半分。困っていて、「自分としてはこう考えているんだけどもどうだろうか？」という確認の時 (F18) / そんなに多くないですけど、さっきのケースみたいに「ちょっとまづくなってきているかなあ」という時ですかね (G13) / 自分の中で迷いだったり、自信がなかったり、本当にこの支援でいいのかと不安になった時とかに相談していることが多いです (K14)
実務が分からない	近辺のどんな事業所がこういう事例にあっているだろうか、というのを聞くときとか (H14) / 実務上の処理。書類関係とか、結局分らないから聞くことが多いと思います (I12)

受け方としては、【自分から申し出る】【声掛けで】(表2)、スタイルも【個別】【集団】と場面に応じた形態となった。(表3)

表2 「どのように受けているか」

カテゴリー	データ
自分から申し出る	朝出勤した時とか、夜1人で考えちゃって「あーやっぱりこれ相談しなきゃダメだよな」と思った時とかは、早く来ているので、「所長いいですか？」と聞くことが多いです (A11) / そうですね。すぐ言いますね (G16) / はい、自分から発信します。あと困ってなくても自分のやり方を確認する意味でも、ちょっと言ってみたりもします (H15) / 私は結構自分から言います (J13)

声掛けで	電話の後に(さっきの電話) どうしたの？っていう声掛けの時はありますね (A19) / それで、「その後どう？」っていう形で支援経過の流れを聞いてくださって、「こういうのはどうですか？」っていう風につながるがありますね (B29) / 朝のミーティングの時に「ちょっと良いかい？」という感じで話してもらえて、「あーそうか…」というのがありますかね (C13) / 電話のやりとりを聞いていて「大丈夫？」と (E28) / きっかけは私の方から言っても、それに対しての経過も心配してくるので、だんだんお互いが「今こんな感じで」と言い合う (F23) / 「どう？」っていう風に言われることもあるし、行ったら「どうだったとか？」とか聞いてくれる (G17) / 困っていると結構困っているオーラが出るみたいなんです。それを見かけたら「お困りですか？」と (I7)
------	---

表3 「実施スタイル」

カテゴリー	データ
個別	でも一対一の方がいいなと思う時は、何となく2階に行った時に「ちょっとお時間いいですか？」と聞いて一対一にしてもらう時もあるかもしれない (A17) / 大体一対一になっていることが多いですね (H18)
集団	例えば特別な事業所の返事が来た時は話してくれて、みんなで「そうなの」という感じの話合いはありますね (C26) / 周りに誰かいる時もあります。同じケアマネなので、意外とグループで聞いていた方が良い場合もあるので、特にこれは決めてないです (F24)

日々の業務のなかで、自身のケースを「どういう風に進めていけばいいのかしら？というのが (B16)」分からなくなったり、「誰の意見を1番聞いて動けばいいのかね？っていうところですかね (B11)」と、行き詰まりを感じることは多い。対人支援の業務はその関わりの経過が重視されることから、「自分の中で迷いだったり、自信がなかったり、本当にこの支援でいいのかと不安になった時とかに相談していることが多いです (K14)」 「一度整理するというとアレですが、相談しようかなと思います (D17)」と、抱えた不安の解消を図りたい場面にも数多く遭遇する。そもそも「実務上の処理。書類関係とか、結局分らないから聞くことが多いと思います (I12)」という必要性に迫られることもある。

そのような場面において、「はい、自分から発信します。あと困ってなくても自分のやり方を確認する意味でも、ちょっと言ってみたりもします (H15)」と自らスーパービジョンを求めたり、「朝のミーティングの時に『ちょっと良いかい？』という感じで話してもらえて、『あーそうか…』というのがありますかね (C13)」と、スーパーバイザーの声掛けからスーパービジョンが始まったりもする。

内容によって「大体一対一になっていることが多いですね (H18)」と個人スーパービジョンのスタイルを採ったり、「周りに誰かいる時もあります。同じケアマネなので、意外とグループで聞いていた方が良い場合もあるので、特にこれは決めてないです (F24)」と集団でのスーパービジョンのスタイルであったり、形態もさまざまである。

経験年数の短い介護支援専門員に対し、日々の業務のいろいろな場面をとらえて、個人であったりグループであったり、何らかの形でスーパービジョンを実施しようとしている工夫がうかがえる。

2. 自分自身でどのような変化を感じているか

スーパービジョンを受けることで感じる自分自身の変化については、【安心する】【引き出しが増える】【気付くことができる】【仕事への姿勢が変わる】【心境が変化する】の5カテゴリーが挙げられた。(表4)

表4 「自分自身でどのような変化を感じているか」

カテゴリー	データ
安心する	安心感がありますよね、やっぱり。スッキリ感はあるんじゃないかなっていう (A26) / 自分の気持ちの中ではやっぱり聞いてもらったことに対して、自分的には安心、ホっとするということか (C35) / 話すことで気持ちが楽になることもあるので、それが解決にはならないけども、言ってみることで「よし行けるかなあ」と思ったり (E25) / 受け入れられたのかという感覚 (G36) / そこで変な話、肩の荷が降りたというか、それまで結構大変だったんですけど、そういうこともありましたね (G10)
引き出しが増える	「あーそれも大切だったのか…」という感じが多いです (B18) / たまに「この人もしかしたら本音じゃないかも」とか、「言っている言葉と違うかもしれないな」と思う場面は増えたかな (D59) / じゃあ違うのもやってみようかなとか、段々と引き出しが広がっていくというか (E37) / なので引き出しが増えるのはすごいメリットだと思います (F35) / 「そういうこともあるのか」という自分の選択肢の1つとして留めておくこともあれば… (H21) / 「あーそういう考え方もあるんだな」という風に思うことが多いです (I31) / 「こういう考えもあるんだ」というか、自分だけでは考えなかったことが聞けたりとか、そういうのはあります (K25)
気付くことができる	足りなさに気がついて…。そこで判断ということに気づきましたね (B43) / 「そこ大事だよねえ」と言われて「あーそうですね…この人にとってのお風呂大事だよな」と言われて気づく… (C43) / 気づきをもらえるといるところは大きい。自分で分らなかったところを、こういう自分があるんだっていうのもあるし、全然考えられなかったことをいろんな人から聞けるというのはいいかかと (E47) / 情報をいかに収集して把握するかということだったり、ご家族さんのことを把握するということ

	の重要さに気づきました (G23) / どういうことで困っていて、何が必要でっていう感覚がここ最近ようやく (I22)
仕事への姿勢が変わる	抱え込む前に相談しようっていう風に切り替えができるようになったかな (A27) / 一度立ち止まって考え直してみる。持って帰ってきて考えてみる。そして相談する (C52) / はい。自分も意識するようになって、ただ他の利用者さんに対しても自分で気をつけるにはしています (D26) / やってみようと思う。とにかくやるしかないという感じで。1人で前向きになれる (E35) / ただ、いろいろ自分が悩んでいたというか、「これでいいかな」と思っていたことに対して「そうなのよね」という同感してくれるだけでも心強くて、「このまま行こう」とか思ったりしています (H26) / 「効率的にやるようになったかな」というのはあります (I46) / だから関わり方をもっと変えようかなと思ったりとか (K27)
心境が変化する	持ち人数増えてもクヨクヨしなくなったかな (A29) / そうですね。少しだけ余裕が出てきたかなという所ですかね (C42) / そうですね。比較的「ああそうか」と言う風に受け止める (D49) / 支援自体は変わらない。相談した時点で動くので、その時点でサービスも支援も変わるので、その時に変わっている (G26) / 一個一個、自分がダメだって思う必要はないとちょっとだけ開き直ってきた感があります。「人格が否定されているわけではない」と (J27) / 一時期すごく怒られたというかクレーム的なことがあって、毎月の連絡とか訪問も本当に行きたくないと思っていたけど、アドバイスを受けて少し楽になったりとか (中略)、今もちょいちょいめんどくさいけど、前よりは全然行きたくないというのはなくなりましたね (K28)

そのような自分自身が感じる変化を踏まえて、スーパービジョンを受けることで利用者への支援が変化したかについては、スーパービジョンを受けたことによる【自身の仕事の変化】と、スーパービジョンを受けて支援したことでの【利用者の変化】が挙げられた。(表5)

表5 「利用者への支援は変化したか」

カテゴリー	データ
スーパービジョンを受けたことによる自身の仕事の変化	利用者に優しくなれているかな? (笑) (A28) / ちょっと1歩引いて見られるようになったかもしれない (A30) / 自分の中で良い家族と苦手な家族という形で分けてしまっているところもあるので、垣根は取っていかなければなというところがありますね (B47) / もちろん「こういう言い方をした方が良かったんじゃない?」とかも言われて、気をつけますよね (C36) / 変わったと言われたら、利用者さんを見ていく中で先々を見ていくということが最近少しできるようになったかなと思う (C39) / 利用者さんに提案するときの選択肢が増えますよね。考え方も変わったりするので、先を見越して提案できるというか (F37) / 思い込みとい

	うのが邪魔をしているんじゃないかというのがありますね。利用者さんだったり家族だったり、「こちらの思い込みがあったな」という。「この人はこういう人」という、硬く思っていたというかそれがちょっとあったなと (G28) / それこそ課題分析とか、初めてお家に行った時に、お家の状況だとか体の状況を見るときに見る視点というのが少し変わったかなと。もう少し深い意味で見れるようになったかなというの (I50)
スーパービジョンを受けたことでの利用者の変化	協力者が増えたというところで、その介護者の精神的な部分がちょっと和らいだというところはあった時がありました (B21) / 相手の方も話をしてくれたり、少し信頼関係が築けてきたとか、顔を見ていると笑顔が見えたり、少し心を開いてくれたとかはあります (E42)

しかし、受けたスーパービジョンの内容について、メモは残すものの、体系的な記録として取っているというデータは皆無であった。(表6)

表6 「記録は取っているか」

カテゴリー	データ
記録を取る	やる時にそれ(資料など)をもらえるので、もらったものを書いたりとかはしていますが (C23) / 具体策をメモに残している (E34) / 一応言われたことを書くようにはしています。ただ後から見て「もうちょっと深い話だった気がするんだけど」という気もしています (J23)
記録を取らない	個人的に聞いた時はそんなに取ってないかもしれない (A23) / それは取り立ててきちんとした文章にして残してはいないんです (B35) / 記録にはきちんとは残していません (D36) / 自分の考えを確認して、「それでいいな」ってなった時は特に記録も取らない (F26) / いや残してないです (G21) / 取ってないです (H20) / それはしません。記録までは (I30) / 取ってないです (K24)

スーパービジョンを受けることで、「受け入れられたのかという感覚 (G36)」といった【安心する】効果や、「じゃあ違うのもやってみようかなとか、段々と引き出しが広がっていくというか (E37)」【引き出しが増える】効果、「足りなさに気がついて…。そこで判断というところに気づきましたね (B43)」【気付くことができる】という効果や、「だから関わり方をもっと変えようかなと思ったとか (K27)」【仕事への姿勢が変わる】、「一個一個、自分がダメだって思う必要はないとちょっとだけ開き直ってきた感があります。人格が否定されているわけではない (J27)」【心境が変化する】というような効果を、スーパーバイザーは実感している。

そのような効果を踏まえた上で、スーパービジョンを受けたことによって自身の利用者への支援に変化が生じたかについては、「利用者さんに提案するときの選択肢が増えますよね。考え方も変わったりするので、先を見

越して提案できるというか (F37)」とする【自身の仕事の変化】や、「相手の方も話をしてくれたり、少し信頼関係が築けてきたとか、顔を見ていると笑顔が見えたり、少し心を開いてくれたとかはあります (E42)」といった【利用者の変化】が挙げられた。

スーパービジョンの記録については、【記録を取らない】という分類が多かった。【記録を取る】場合も、多くは受けたアドバイスのメモ書きや資料への書き込みに終始しており、受けたスーパービジョンの内容を、時系列に体系的に整理して記載されたものとはなっていない。

### 3. スーパービジョンのイメージと現状

スーパービジョンを受ける側であるスーパーバイザーにとって、自身が考える良いスーパービジョンとはどのようなイメージなのかを聞いたところ、【早い対応】【聞きやすい】【人間性への憧れ】【スーパービジョンの技術がある】【気軽さ】というカテゴリーに分類された。(表7)

表7 「良いスーパービジョンのイメージ」

カテゴリー	データ
早い対応	まず対応が早いこと。要は、「ちょっと待っててね」となると「あーなんか重荷だったのかな？」ってなってしまうので、やっぱり即答してもらおうこと (F49) / ぱっと行って聞いたら「それはここに相談したほうがいい」とかやっぱりすぐ答えをもらえる (G5)
聞きやすい	困ったら相談するというシンプルな、一人で抱え込みたくないというのもあるので。悶々としてしまう (G30) / 利用者さんに不利益がないのが最優先だと思っているので、良いスーパービジョンというのは「聞きやすい」ということ (J42) / やっぱりまず聞いてくれるというのが (K30) / 話しやすいというのは大事ですよ。例えば話す時に「あなたはそれについてどう思うの？」とか、なんか強く言われちゃったりすると話しにくくなるけども (H31)
人間性への憧れ	人間性。バイザーさんに憧れて、「こういう人になりたいなあ」と思ったり (E52)
スーパービジョンの技術がある	言われたことに対して相手が気づいて、そこをもう少し研修に行ったりとか、自分で考えてもいいですし、そういうところで気づきの中でモニタリングができたり、アセスメントができればいいのかなと… (B51) / 直球ではなく。質問されて答えていくうちに「課題は何だったんだろう」というのが分かってくるというか、それで気づかされる (E49)
気軽さ	多少時間かかってもすぐに解決、何かしらの答えを出してもらえるとというのはありがたいですよ。欲しいものがすぐ返ってくるというのは (F50) / 「はい、スーパービジョンの時間です」というよりかは、日常の業務の中でさらっと話ができるという方が嬉しいですけどね。かしまらないというか、構えてやるよりかは

(I52) / どちらかというと気軽に聞けたほうが…。そのくらいの方がありがたいです。話している内容がスーパービジョンという風に思っているわけでは無い気がしていて、困っているから先輩が助けてくれるという風な感じですかね (I54) / 自分はスーパービジョンを受けているという風には思っていないです (I55)
---

日々生じる困りごとについて相談する際に、スーパーバイザーを相談相手とする事項と、スーパーバイザーには相談しないという事項を使い分けている現状が挙げられた。(表8)

表8 「相談事項の使い分け」

カテゴリー	データ
スーパーバイザーに相談する事項	家族さんとのトラブルという件に関してはやっぱり伝えていきますね (B7) / 万が一利用者さんの命につながるかもしれないというところは管理者か主任か… (D10) / 明確な線引きが難しいですけど、これは他に「事業所として検討したほうがいいな」という場合ですね。いわゆる虐待事例だったり、そういう場合は聞くようにしています。自己判断は違うなという時 (F14) / そういう働き方の条件とかという話になってくると、やっぱりスーパーバイザーということもありますし、管理者という面で相談するかと思います (H12)
それ以外の事項	あと一般的なものは一応 (同僚の) 皆なに「これこれこうなんだけど、どうしている?」っていうふうに聞きます (B5) / そうですね。(相談内容によって) 割と選んでいるかもしれない (C9) / (この仕事が自分に向いているのかどうかとは) 家族。同僚。友人 (E10) / そうですね。(バーンアウトしそうな時は) 家族とかそっちの方に行くかもしれないです (I10) / 友達とか、お世話になっていた方だったりに相談することもありますね (J8) / そうですね。家族とか仲の良い友達とか (K10)

スーパーバイザーである介護支援専門員にとって良いスーパービジョンとは、「ぱっと行って聞いたら『それはここに相談したほうがいい』とかやっぱりすぐ答えをもらえる (G5)」という【早い】応対であったり、「利用者さんに不利益がないのが最優先だと思っているので、良いスーパービジョンというのは『聞きやすい』ということ (J42)」というスーパーバイザーの【聞きやすい】姿勢、さらに「人間性。バイザーさんに憧れて、『こういう人になりたいなあ』と思ったり (E52)」という先達としての【人間性への憧れ】や、「直球ではなく。質問されて答えていくうちに『課題は何だったんだろう』というのが分かってくるというか、それで気づかされる (E49)」といった【スーパービジョンの技術がある】こと、さらには『『はい、スーパービジョンの時間です』というよりは、日常の業務の中でさらっと話

ができるという方が嬉しいですけどね。かしこまらないというか、構えてやるよりは (I52)」という【気軽さ】も挙げられた。

業務で生じた困りごとについて、例えば家族等とのトラブルや利用者の命にかかわること、虐待事例などについてはスーパーバイザーに相談をするが、一般的な内容については同僚に、またバーンアウトを伴うような深刻な内容については、スーパーバイザーではなく家族や友人に相談をするというデータが挙げられた。

#### IV. 考 察

今回、11名のインタビュー調査を通して、スーパーバイザーとしての介護支援専門員がスーパービジョンをどのように認識し、活用しているのかについての語りを得ることが出来た。以下に現状を整理し、課題について検討をする。

##### 1. 契約締結の重要性を認識する

「困りごとが生じた際にその内容に応じて相談する相手を選ぶか」について尋ねたところ、全員が内容によって相談者を選択していた(表8「相談事項の使い分け」)。

簡単な確認事項や事務手続きの内容などは、スーパーバイザー以外の同僚にも相談をするが、例えばバーンアウトしそうな時など、まさにスーパービジョンが必要とされる場面においての相談先は「家族、友人、同僚」となり、スーパービジョンを受けることを思いつかないという結果となった。相談先としてスーパーバイザーが候補に上らないということである。それは、スーパービジョンの機能にストレスにさらされた際の支援が含まれるということを知らず、スーパーバイザーの役割についての理解が乏しいためであろう。バーンアウトを防ぐための関わりは、スーパービジョンの出番であるにもかかわらず、十分に活用されていない現実がある。

スーパービジョンが担える役割について、スーパーバイザー・スーパーバイザー双方が理解していなければ、その機能を有効に活用することは出来ない。理解するためには、スーパービジョンの実施にあたっての契約を結び、相互にスーパービジョンについての認識を共有することが必要となる。しかしながら、実際の現場においては、管理者か主任介護支援専門員の資格を取得した経験年数の長い者がスーパーバイザーに任せられ、改めて契約が結ばれることもなく、スーパービジョン関係の構造や機能を確認する機会もないまま、なし崩しの状態でスーパービジョンが始められる。スタートの時点で、既にスーパービジョンは、何やら得体のしれないヨコ文字

と化している。

契約を結ぶということは、その結果についての責任が生じることである。アドバイスを受けることとは異なる関わりになることへの理解がなければ、スーパービジョンは成立しない。スーパービジョンが何を目的として実施されるのかが共有されない限り、支援職としての成長を意図した関わりが、単なる助言に過ぎなくなる。なぜそのような関わりをされたのかをスーパーバイザーが理解するためには、スーパービジョンについての十分な説明が必要である。どちらか一方だけが熟知しているというバランスを欠いた関係ではなく、スーパーバイザー・スーパーバイザー双方が十分にスーパービジョンについての知識を持っていることが重要であり、そのうえで契約が結ばれなければ、実効性のあるスーパービジョンとはならない。そのためにも機関への入職時に、スーパービジョンの契約が結ばれるようなシステムや対応（例えば、職能団体で共通のスーパービジョン契約文書を作成する、スーパーバイザー向けのスーパービジョンのパンフレットを作成する、など）をしていくことが望まれる。

## 2. 記録を取ることの意義を理解する

インタビューでは、「記録に残していない」という発話が多く、「記録を取っている」場合も、「メモ書きに残している」「言われたことは書くようにしている」との認識であった。

記録の作成は、スーパービジョンの応答性に関わる。自身の受けたスーパービジョンについて、何を指摘されたのか、その指摘されたことに対して自身はどのように対応したのか、その結果がどのようなものであったのか、それらを整理して記録に残すことが、充実したスーパービジョンにつながる。スーパーバイザーとのやり取りを記録に残すことで、この相互作用を含む重層的な関係が築かれていく過程を、体系的に追認することができる。

経過が記録に残されなければ、スーパービジョンにおいて何をどのように得て深めたのか、そのプロセスが残されず、自身の思考の軌跡と変化を追うことが出来なくなる。スーパービジョンが専門職としての成長を促すものであるならば、変化の軌跡を追えないことは、その説明の根拠を欠くことにつながる。

対人支援のプロセスは、支援する側が一人で「正解」を探すのではなく、多くの人と関わりながら、皆で「答え」を探す道筋である。支援をすることでクライアントが変化するように、関わる自分自身もまたその関わりの中で変化をしていく。関わることでのクライアントの変化を書き記す記録と同様に、その時その時に受けた

スーパービジョンの内容を書き留めていくことで、自身の変化への気づきや抱えている課題の本質も見えてくるだろう。書き残されないスーパービジョンは聞き流されていくだけである。

「一応言われたことを書くようにはしています。ただ後から見て『もうちょっと深い話だった気がするんだけど』という気もしています（J23）」という後悔が生じないように、一方的なメモ書きに終始するのではなく、スーパービジョンにおける相互作用を書き残していかなければ、この機能の真価を発揮することはできない。そしてそれは、スーパービジョンの成果をクライアントへの支援に還元することができないことへとつながる。

日々の実践記録を残していくことは、時間のかかる業務である。その上さらにスーパービジョンの内容を書き留めていくという手間のかかる作業が加わるのは気の重いことだ。それでもなお、記録に残すこと自体が自分の成長の礎となり、クライアント支援の一端であるという理解を促すことで、少しでも前向きに取り組むことができるのではないだろうか。

## 3. スーパービジョンの本質を理解する

スーパービジョンを受けることで支援の質が変化し、その結果良い支援が出来てクライアントにプラスの変化がもたらされるのであれば、それはスーパービジョンの成果といえる。

しかしながら、インタビューで得られた「スーパービジョンを受けたい場面」には、分からない、行き詰まる、不安になるといった状態をスーパーバイザーに投げかけることで、手早く解決できることを期待するスーパーバイザーの思惑が見え隠れしていた。それが「自身が考える良いスーパービジョンのイメージ」（表7）の【早い対応】【聞きやすい】【気軽さ】のカテゴリーとしてつながってきていると考える。

事務的な手続きの方法などで不明なことがある場合、正確を期すためにもそれは素早く確認するべきである。しかし、得られた発話の中には、「分からないことがあったら聞いて教えてもらえる」そのやり取りを、スーパービジョンとして捉えている現状が見受けられた。アドバイスやカンファレンスでの対応との混同であり、すぐに回答がもらえるだけの応答をスーパービジョンとは呼ばない。

スーパーバイザーにとって、早く解決したい、気軽に話してもらいたいというスーパーバイザーの要望に応えることはやぶさかではないだろう。そこでの関係性が築けなければ、そもそもスーパービジョンは成立しない。スーパーバイザーが、自分の思いや価値観などを自己開示しても非難されないという安心感を得ることで初め



て、自分自身の支援観や価値倫理を振り返る深い話が出る。スーパーバイザーに対して、【人間性への憧れ】【スーパービジョンの技術がある】というイメージを抱くことが可能にもなる。

スーパービジョンが契約を結ばれずにスタートする現状において、スーパーバイザーは“いろいろ教えてくれる良い人”である。そしてその対応はおそらく、スーパーバイザー自身がスーパーバイザーだった頃に経験したことが反映されているのだろう。スーパーバイザーがもう一歩、さらに進んだ関わりを模索しても、「何となくイメージとして自分の内面を出されるとというイメージが（スーパービジョンには）あります。吸い取られる、そんなイメージを持っています（D62）」という反応に、スーパーバイザーの苦悩がうかがえ、先に進みたくても進めることの出来ないもどかしさも抱えていることが予想される。

スーパービジョンにおいては、スーパーバイザーとスーパーバイザーとの間の相互作用が、そのままスーパーバイザーとクライアントとの関係性に、パラレルに投影されるといわれている。早く聞きやすくして気軽にという関係を良いとするのであれば、利用者からもそのような安直な関係しか望まれないのではないか。対人支援の現場で求められるのは、共感をもって困難な現状に立ち向かう伴走者としての支援職であって、決して使い勝手の良い便利屋ではないだろう。自身の関わり方の偏りや限界を乗り越え、より良い支援の在り方の羅針盤となるのがスーパービジョンである。

インタビューで得られたデータの中には、スーパービジョンが理解されていないことによる誤解や思い込みによって語られているものも多かった。資格取得に際しての研修などで、スーパービジョンという語句を聞いたことはあっても、そこで割かれる時間はほんのわずかであり、細部までの理解を深めることは難しい。スーパービジョンの充実が、介護支援専門員業務の質の担保に深くかかわることを改めて認識し、スーパービジョン研修の充実はもとより、それぞれの所属機関に対して、日常業務の中に定例としてのスーパービジョンを組み入れられるように求めていく取り組みを、現場レベルで推進していくことが必要であると考えられる。

今回、年度替わりの多忙な中、快くインタビューを引き受けてくださった主任介護支援専門員、介護支援専門

員の皆様に心からお礼申し上げます。

## V. 引用文献

- 1) 福山和女「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 p196-p197
- 2) 厚生労働省老健局0「3. 地域包括支援センターの設置運営について（通知）」（老計発第1018001号）平成18年10月18日（一部改正：平成19年1月16日）
- 3) 厚生労働省老健局「介護支援専門員（ケアマネジャー）の資質向上と今後のあり方に関する検討会における議論の中間的な整理」平成25年1月7日
- 4) 村田久行「援助者の援助」川島書店 2010年 p3
- 5) 長谷川彰「スーパービジョン」伊東よね・小館静江他編著『社会福祉実践の方法：簡潔にまとめたソーシャル・ワーク入門：』川島書店 1984年 p131
- 6) 吉田輝美「介護支援専門員と主任介護支援専門員の支援関係の実態と課題－両者におけるスーパービジョンに着目したアンケート調査から－」『厚生指針』第60巻第2号2013年2月 p30-p37
- 7) 若宮邦彦「ケアマネジャーのスーパービジョンに関する意識調査」南九州大学人間発達研究第3巻 2013年 p83-P88
- 8) 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 2016年9月 P1-P21
- 9) 片岡靖子 桑野博文「主任介護支援専門員におけるスーパービジョンの現状と課題－主任介護支援専門員への質問紙調査から－」久留米大学文学部紀要社会福祉学科編17・18号 2019年
- 10) 小松尾京子「グループスーパービジョン経験者の変化のプロセスと要因に関する研究－成長を支える視点から－」日本福祉大学社会福祉論集第126号 2012年3月 P91-P105
- 11) 福山 前掲書 p200-p201
- 12) 齊藤順子「ケアマネジャーのためのスーパービジョン」CARE LOOK介護支援専門員2002 Summer No. 10 p3-p77
- 13) 佐藤都也「質的データ分析法-原理・方法・実践」新曜社 2008年

## The current situation and problem of supervision —Through the interview to Long-Term Care Support Specialist

Interviews were conducted with Long-Term Care Support Specialist as supervisee to find out how supervision is understood and utilized

As a result, it was confirmed about the current situation, such as misunderstandings caused by not having a supervision contract, the importance of records is not shared, and the essence of supervision not being understood.

Understand that supervision is an indispensable effort to improve the quality of work of Long-Term Care Support Specialist. It is important to continue enlightenment activities such as training and to carry out regular supervision.

Key word : Long-Term Care Support Specialist, supervision, Interviews