

**障害福祉サービスにおける質の確保とキャリア形成に関する研究  
サービス管理責任者研修におけるスーパービジョンの位置づけ  
（分担研究報告書2）**

研究分担者 本名 靖 （東洋大学 教授）  
研究協力者 久田はづき （目白大学 助教）

**研究要旨：**

昨年度までの研究で、サービス管理責任者等研修（以下、「サビ管研修」と略）の体系について、全体像を作成した。これまでのサビ管研修を基礎研修と実践研修に分けて実施し、更新研修を実施することが主な内容である。今年度は更新研修の内容を作成し、モデル研修を実施し、作成した研修内容が適切かどうかを検証した。

本分担研究は、更新研修におけるスーパービジョンに関する研修内容とその効果について検証することを目的として実施した。

サビ管研修は、基本的にはサビ管個人としてのスキルアップを主目的としている研修内容となっている。ただ、個別支援計画がサービス提供職員をチームとしてまとめるツールであることは強調されているが、チームが同じ方向を向いて業務を実施するとしても、サービス提供方法、利用者のとらえ方等で対立や軋轢が生まれることも事実である。この、対立や軋轢を生み出している職員の価値観、ケアの概念などを丁寧に聞き、自ら修正すること無しにはチームは形成されない。この部分がスーパービジョンの役割であると考えられる。個別支援計画の作成と実施、チームとしての結束力の構築がサビ管としての業務内容であると考えれば、サビ管研修におけるスーパービジョン研修の意義は大きなものであると考えられる。

本研究を通じて、更新研修（モデル研修）において、「サービス提供職員等へのスーパービジョンの講義・演習」を実施した結果、その反響は大きく、サビ管には必要な知識・技術であることが明らかとなった。

**A. 研究目的**

サビ管研修の体系について、全体像を昨年度までの研究で作成した。これまでのサビ管研修を基礎研修と実践研修に分けて実施し、更新研修を実施することが主な内容である。今年度は更新研修の内容を作成し、モデル研修を実施し、作成した研修内容が適切かどうかを判断した。

本分担研究は更新研修のスーパービジョンに関する研修内容とその効果について検証することを目的とする。

**B. 研究方法**

**1. モデル研修の実施**

千葉県モデル研修は平成29年10月7日・8日の2日、また、滋賀県モデル研修は平成30年2月24日・25日で実施した。研修内容は表1・2の通りである。

<表1 モデル研修内容1日目>

時間	研修内容
60	開講式・オリエンテーション 基本的な知識を問うテスト
90	障害者福祉施策 及び児童福祉施策の最新の動向（講義）
60	サービス提供事業所としての自己検証 （演習）

130	サービス管理責任者等としての自己検証 (演習)
120	関係機関との連携 (演習)

<表 2 モデル研修内容 2 日目>

時間	研修内容
60	サービス管理責任者等としてのスーパービジョン (講義)
160	事例検討のスーパービジョン (演習)
120	サービス提供職員等へのスーパービジョン (演習)
60	研修のまとめ (演習)
30	更新研修振り返りテスト 修了証交付

## 2. 参加者

モデル研修参加者は 32 名(千葉県 19 名、滋賀県 12 名、神奈川県 1 名(千葉県研修に参加))であった。

## 3. 方法

モデル研修参加者に研修後に質問紙調査とヒアリング調査を実施した。質問紙、ヒアリング調査は本人の同意を基に実施された。

### (倫理面への配慮)

倫理的な配慮として、質問紙調査については、和洋女子大学人を対象とする研究に関する倫理委員会に提出して承認を得ている。また、実際に実施する際、受講者に研究主旨、同意できない場合も本人の不利益がないことを説明し、承認を得て実施している。ヒアリング調査についても同様である。

## C. 研究結果

### 1. 対象者の概要

対象者の概要を表 3 にまとめた。モデル研修受講者は 32 名(千葉県 19 名、神奈川県 1 名、滋賀県 12 名)である。性別では男性が 24 名(75.0%)に対して、女性は 8 名(25.0%)

であった。男性の比率が多い研修であったことがわかる。

年齢は平均値が 44.4 歳で、50 代が 6 名、60 代が 3 名含まれていた。比較的年齢層が高かったように思われる。福祉の経験年数も 10 年～19 年が最も多く 18 名(56.3%)と半数以上であった。しかし、サービス管理責任者等としての経験年数は 4 年～6 年と回答した受講者が最も多く、12 名(37.5%)となっている。

表 3 対象者の概要

項目	カテゴリー	全数 (%) (n=32)	
性別	男性	24(75.0)	
	女性	8(25.0)	
年齢	20代	1( 3.1)	SD 44.4
	30代	12(37.5)	
	40代	10(31.3)	
	50代	6(18.8)	
	60代	3( 9.4)	
介護・福祉の 経験年数	10年未満	2( 6.3)	SD 18.6
	20年未満	18(56.3)	
	30年未満	8(25.0)	
	40年未満	4(12.5)	
サビ管としての 経験年数	0-3年	8(25.0)	SD 5.6
	4-6年	12(37.5)	
	7-9年	7(21.9)	
	10-12年	5(15.6)	
所持する資格	社会福祉士	8(25.0)	*複数回答
	精神保健福祉士	2( 6.3)	
	介護福祉士	15(46.9)	
	社会福祉主事	13(40.6)	
	ヘルパー2級	12(37.5)	
	保育士 その他	2( 6.3) 8(25.0)	
職責	管理職クラス	15(46.9)	
	課長クラス	2( 6.3)	
	主任クラス	7(21.9)	
	役職はない	6(18.8)	
	その他	2( 6.3)	
勤務先のサービス対象	身体障害分野	13(40.6)	*複数回答
	知的障害分野	24(75.0)	
	精神障害分野	13(40.6)	
	児童分野	14(43.8)	
	難病	10(31.3)	

また、職責では管理職クラスが 15 名(46.9%)と最も多い結果であった。複数回答ではあるが、所持する資格では介護福祉士と回答した受講者が最も多く 15 名(46.9%)であった。

勤務先のサービス対象では、知的障害が 24

名(75.0%)と1/3を占めていた。

## 2. サービス提供職員等へのスーパービジョン研修に対する受講生評価(質問紙調査から)

サービス管理責任者等が実際にサービスを提供する職員に対するスーパービジョン(以下「SV」という)が重要であることが認識され、様々な場所で研修が実施されている。例として、中央福祉学院「ロフォス湘南」では、3日間のSV研修を社会福祉施設等の管理職員、指導的職員に対して実施している。

本モデル研修でもSV研修を短い時間ではあるが取り入れている。ここでは、サービス提供職員に対するSV研修に対するアンケート調査の結果を中心にまとめた。

### 1) 講義・演習内容の理解

表4 サービス管理責任者等としてのスーパービジョン(講義)

	人数	%	有効%	累積%
良く理解できた	14	43.8	48.3	48.3
まあ理解できた	13	40.6	44.8	93.1
あまり理解できなかった	2	6.3	6.9	100.0
合計	29	90.6	100.0	
無回答	3	9.4		
合計	32	100.0		

表4が講義の内容理解について、受講者の回答内容である。無回答が3名いたが、27名(93.1%)が理解できたと回答している。理解できなかったと回答した2名の内、1名は「メリハリがなく、集中しにくかった」と回答していた。

表5 内容が理解できた理由 n=24

	です いで たに か学 らん	内 容 だ が か適 ら切	に内 説容 た明 かさ られ 丁寧	す内 ぎ容 たが か簡 ら易	そ の 他
人数	3	11	14	0	2
%	12.5	45.8	58.3	0.0	8.3

講義の内容が理解できた理由を聞いた回答が表5である。「内容が適切であった」11名

(45.8%)、「内容が丁寧に説明されていた」が14名(58.3%)と講義の内容については、概ね受講者のレベルに合っていたと推測できる。

次に、演習部分の評価をまとめたものが表6である。演習に関しては、24名全員が理解できたと回答していた。

表6 サービス提供職員等へのスーパービジョン(演習)

	人数	%	有効%	累積%
良く理解できた	15	46.9	57.7	57.7
まあ理解できた	11	34.4	42.3	100.0
合計	26	81.3	100.0	
無回答	6	18.8		
合計	32	100.0		

また、表7の通り、理解できた理由では、「内容が適切、内容が丁寧に説明されていた」と回答していた受講者が12名(50%)となっていた。

表7 内容が理解できた理由

n=24

	です いで たに か学 らん	内 容 だ が か適 ら切	に内 説容 た明 かさ られ 丁寧	す内 ぎ容 たが か簡 ら易	そ の 他
人数	1	12	12	0	3
%	4.2	50.0	50.0	0.0	12.5

### 2) 講義・演習の時間

表8はSVの講義時間が適切であったか、受講生に回答してもらった結果である。

表8 スーパービジョンの講義時間

	人数	%	有効%	累積%
長い	1	3.1	3.2	3.2
適切	27	84.4	87.1	90.3
短い	3	8.4	9.7	100.0
合計	31	96.9	100.0	
無回答	1	3.1		
合計	32	100.0		

「適切」だと回答した受講生が27名(87.1%)であった。講義時間としては適切であると受講生が判断していることがわかる。

**表9 スーパービジョン演習の時間**

	人数	%	有効%	累積%
長い	2	6.3	7.1	7.1
適切	21	65.6	75.0	82.1
短い	5	15.6	17.9	100.0
合計	28	87.5	100.0	
無回答	4	12.5		
合計	32	100.0		

表9はSV演習の研修時間に関する受講生の感じ方である。演習は120分で実施したが、「長い」と回答した受講生が2名、「適切」と回答した受講生が21名(75.0%)であった。また、「短い」と回答した受講生が5名(17.9%)いた。長いと回答した1名は100分が適切と回答している。また、短いと回答した5名は130分、150分、180分が適切と回答している。

### 3) 講義・演習の満足度

SV講義について、受講者の満足度を回答してもらった結果が、表10である。

**表10 スーパービジョン講義の満足度**

	人数	%	有効%	累積%
満足した	17	53.1	58.6	58.6
概ね満足した	11	34.4	37.9	96.6
やや不満	1	3.1	3.4	100.0
合計	29	90.6	100.0	
無回答	3	9.4		
合計	32	100.0		

「満足した」と回答した受講生が17名(58.6%)、「概ね満足した」が11名(37.9%)、「やや不満」が1名いた。この1名の不満の理由が「集中しにくかった」と回答している。

それぞれの回答に対して、どのような理由なのかを聞いたものが表11である。

**表11 回答の理由**

n=26

	内容が充実し	学びたい内容	自身役立ち	他の理由
人数	12	16	13	0
%	46.2	61.5	50.0	0.0

「学びたい内容であった」と回答した受講生が16名(61.5%)と最も多かった。次に、「自身の振り返りに役立った」が13名(50.0%)であった。「内容が充実していた」が12名(46.2%)となっている。

次に、演習の満足度をまとめたものが表12である。

**表12 スーパービジョン演習の満足度**

	人数	%	有効%
満足した	17	53.1	58.6
概ね満足した	12	37.5	41.4
合計	29	90.6	100.0
無回答	3	9.4	
合計	32	100.0	

「満足した・概ね満足した」が回答者全員であった。

表13はその理由をまとめたものである。「学びたい内容であった」と回答した受講生が18名(66.7%)となっていた。

**表13 回答の理由**

n=27

	内容が充実し	学びたい内容	自身役立ち	他の理由
人数	12	18	13	0
%	46.2	66.7	48.1	0.0

講義は聞く機会があっても、実際にSVの演習まで実施する研修は少ないのではないのかと思われる。そのため、演習としてSVを学ぶ機会がなかったため、「学びたい内容であった」が18名(66.7%)と多くなったのではないのかと考えられる。

### 4) 更新研修としてのスーパービジョンの目標が達成できたか

更新研修としてのSV研修の目的が達成されたと思うかを本人の主観で聞いた結果が表14である。

表 14 更新研修としてのSVの目標が達成できたか

	人数	%	有効%	累積%
達成できた	6	18.8	20.0	20.0
まあ達成できた	23	71.9	76.7	96.7
あまり達成できなかった	1	3.1	3.3	100.0
合計	30	93.8	100.0	
無回答	2	6.9		
合計	32	100.0		

「ある程度達成できた、達成できた」と回答した受講生が 29 名 (96.7%) である。SV 研修を受講しなかったが、受講できないままであり、この更新研修で初めて受講したのではないのかと考えられる。それ故、目的がある程度達成できたと感じている割合が高くなっているのではないのかと推測される。

### 3. サービス提供職員等へのスーパービジョン研修に対する受講生評価（グループインタビュー調査から）

#### 1) 千葉県の更新研修ヒアリング：研修全体に対する意見、学び等の集約

a. 自分自身を振り返ることができて大変良かった。

b. 事業所のある市町村で障害者支援について、どのような取り組みをしているのか、障害者支援を行う上で、どのような資源があるのかを強く知る必要があると感じた。  
・サビ管の資格を取ってから、このような研修の機会もなく、毎日に追われているうちに、サビ管本来の業務を見失っていたように感じている。

c. 自分の職務が単なる資格要件にとどまらず、本当に利用者（入居者）のサービスの質の向上に直結できているのだろうかという強い思いが生まれた。

- ・支援業務全体の中でサビ管としての立ち位置をもっと明確なものにし、それによって自分なりの自信と手ごたえ得られる支援ができないものか。
- ・入居者の相談支援等にあって担当支援員とともに考え、ともに学んで行けること。
- ・チームとしてその構成員から積極的な意見や提言を得て具体的な対応や支援方針が立てられていくこと。
- ・定期的な個別支援計画やモニタリングの実施という基本枠を自己の守備範囲と定め、日々の支援過程で生じる問題や課題については、その取り組みが消極的な人や異なった意見等の調整が困難なまま決定が先送りされるなどのケースも少なくない。
- ・会議そのものが形骸化を余儀なくされている。

d. サビ管が配置必須となり、多くの利用する本人や家族に関しては喜ばしいことなのに、現状は質が異なる悲しい現実

もある。

e. 答えは本人が持っている。

- ・しっかりと相談できる関係を作ることの重要性。
- ・情報の伝え方についても、相手によってとらえ方は千差万別なのでそれを踏まえて対応すること。
- ・相手を信じて、よいところを伸ばせるような生活モデルを意識した相談支援を心がけたい。
- ・つながりを持って支援することの重要性。

f. サービス管理責任者として業務を遂行することのむつかしさを改めて感じた。

g. 情報交換の場として、また日ごろの「ガス抜き」として有意義な研修であった。

- ・「最新の制度の動向」以外、更新研修としてではなく、初回研修でやるべきではないかという疑問も感じた。
- ・「更新研修」として考えるならば、1 日で実務的な制度情報の確認や個別計画の視点などを講義ないし実習することで十分ではないか。時間の使い方がチグハグのように感じられた。

h. 今回の研修は、最高の講師陣だからこそ研修が成り立っており、2 年後、各都道府県でこの内容の研修をしましょとなったら、どうやって講師を育成するのかという根本的な課題が出てくると思う。

- ・現にファシリテーターの中にはレベルの低いものもいる
- ・講師の質を考えると都道府県レベルで維持ができるのか心配である。

i. 様々な環境（分野）で活躍されてきた受講生が集まり、一堂に同じ事例や課題について協議することを通して、実際の演習を行う際のグループの雰囲気づくり、各役割（司会・進行・記録・発表）について、時間内に必要な課題について取りまとめるといった会議の進め方や効果的な情報収集、プレゼンテーションの仕方についても考えることができた。

#### 2) 滋賀県更新研修ヒアリング：研修全体に対する意見、学び等の集約

a. 児童ってちょっと違うよなって思う部分も多かったのだけど、今回の内容に関しては、どれも共通して大事だなと思わせてもらえることも多く、むしろ「ああ、そういう視点で大事だな」と逆に学ばせてもらうことも多かった。

- ・実際現場でのリアルな悩みなんかも聞かせてもらえることが勉強になった。
- ・児発管って、最初に研修受けてそのあと何もなかったもので、その人なりのやり方ですとやられてたかなってということで、児発管同士も交流する場なんかもない中で、こういう更新研修ってやっぱり大事だなと感じた。

b. 非常に労力を使う研修で、それはそれでいい機会だったなと思っています。

- ・共通になるというのを聞いて、私はどこかで違和感を持っていたのですが、いろんな分野の方と、もう少しこう広い形でほかの分野での現状を聞きながら話すというのはすごくいいなって今日改めておもって、その分野別でなくなるというところでの

良さを初めて感じました。

c.更新研修というところで、今までを振り返る機会というのは大切だと感じた。

・分野別の講義でなくなるというところからいうと、サビ管自身も広い視野を持ち、話し合いの機会がどんどんとあることはいいこと。

・支援者の人材育成も含めてというところでの研修の機会も大切なことなので、そのあたりが盛り込まれている。

d.更新研修の中身としては、どれも大事で実践、日々やっていることの振り返りとしては、よかった

e.事前課題をやるということで、自分が研修に来るという意義とか、自分が普段どういうふうに住んでいるんだということがまとめられるという意味ではよかった。

f. (受講要件) 10年でのどのくらいのスキルが身についているのかわからないんですけど、もう少し丁寧な準備をしてあげた方がより研修に取り組みやすいかなと思う。

g.分野の違う人や同じ人をあえてグループ分けをされたかと思うのですが、非常にそこを感じられたのは良かった。逆にGの中にたとえば地域生活に人が一人だけ入ったりするGになってしまうと、悶々として帰る可能性も秘めているなど。Gの振り分け方もすごく気を付けないと結局研修で心が折れるような人なんか出てきたりする。

h.振り返る部分と新たに持って帰ってもらう部分みたいな両輪みたいなものが、気づきの部分と振り返って気づく部分とまた新たな知識として身に付ける部分のこの両輪というのは必要だと感じた。

### 3)千葉県更新研修ヒアリング：サービス管理責任者等としてのSV研修に対する意見、学び等の集約

a.結構自分の考えを言っていることが多いと気が付いた

b.相手の話を傾聴し、ご本人が自分で課題を整理し、課題に向かい解決していく、本人の気づきを促すといったことを改めて思えることができた。

・結論等は自分が出していた気がする

c.これまで、漠然とした必要性を感じながら、技術や技法についても知ることが少なく、方法論としても明確に自覚できないテーマだった。

・常に原点に立ち戻り、傾聴の技術が真に目指す目的に少しでも近づくこと。

d.職場の状況そのものを変えていけること、ともに考えることで対処の知恵を出していける。

・バイザーとバイジーの良好な関係を作ること、職人的スキルとして共有できなかった部分が新たに共有されることで、人材育成と職場のレベルアップにつなげられるという期待がある。

・スーパービジョンの機能を展開させるためには、今後とも相当高度な技術と日頃の自己研さんが求められることも合わ

せて痛感した。

e.スーパーバイザーという名称の人材が福祉事業で配置されていることは極めて少ない現状。

・サビ管がスーパービジョンを受けたい現状があり、うまくいったことを認識しました。

・支援担当者が利用者との関係構築や支援目標を立てる際にサビ管と同じ目線で統一できないことが多くありました。

・事業所外へのスーパーバイズも必要であり、相談支援専門員や他の関係機関へ自分が実践していかなければならないと感じた。

f.傾聴することが重要で、答えはバイジーの中にある

・普段の何気ない部下とのやりとりや指示の出し方などもっと気を遣わなくてはいけない。

g.むづかしさを改めて再確認した。

・アドバイスよりも話を聞くことが基本で、自分の意見は言わない。

・傾聴に徹することの重要性。

・相手の気持ちに寄り添い、不安やくやしさを共感することで、あらゆる思いを聞くことができれば、問題解決の糸口を見つめることができると学びました。

・「上の者が言っていることだから…」と自分の意見を出さずに終わってしまった、等の話を聞いて、今までアドバイスのつもりでやってきたことが、本当は若いサビ管や支援員の向上の芽を伸ばすつもりで摘み取っていたのだと反省しました。

・傾聴の技術を磨き、事業所の発展のためにも、若い人たちのお手伝いができる管理者を目指していきたい。"

h.一番印象に残っている部分が傾聴に関すること。

・対人援助の場面でありがちな沈黙もネガティブにとらえていましたが、傾聴の一つである。

i.サビ管という立場は、本当に中間で話を聞くことが増えました。現場の人たちからや上司から。

・傾聴ってとても大事で、聞く側のちょっとした態度や言葉で、話している相手の気持ちも変わってしまうんだな、と再確認しました。

j.スーパービジョンの講義は、初めてであったので、大変興味深く受講しました。

・傾聴技術は非常にレベルが高く、一回の講義・演習で習得されるものではない。

・演習の折のサビ管として傾聴する役割を持ちながら、相手を良い方向に持っていかうとするあまりしゃべりすぎてしまう失態をするなど、この技術を習得するには時間がかかりそう。

k.このような内容の講義を受けたことがなかったので、大変参考になりました。

・支援についての事例検討の機会は今までにありましたが、サビ管としての職員への対応を検討する機会はありませんでした。

・傾聴については、講義の段階では納得して理解したつもりでしたが、演習にて実践してみると大変難しく、聞く・理解する・整理する・（相手の考えを）引き出すことを言葉だけでなくぐさや動きでも行わなければならない難しさがよくわかりました。

・普段の自分自身の対応を見直す良い機会"

l.ただ話を聞くだけではだめなのだなと改めて思うことだらけ。

・このような内容の講義を受けたことがなかった  
 ・（これまで）正直、その場で答えを出そうとしたり、自分の気持ちが入ってしまったりして、話がそれてしまうことが多々ありました。

m.「傾聴」をキーワードにただそこに心を開き意識を預けることで支援が始まるといった考え方が斬新だった。

・相手の話に耳を傾けること、内容をまとめて一緒に確認していくこと、一番大切なことは相談者（バイザー）が気付くことであることについて振り返りができた。

n.「答えを出さなくてよい」ということが驚きでした。

・私たちはあらかじめ答えを持っていて、その答えに導くように聞いてしまうことがあります、これでは誘導になってしまふ。

o.基本的な知識の講義、実際にロールプレイをすることにより、スーパービジョンの構造や機能を体験し理解することができた。

#### 4)滋賀県更新研修ヒアリング：サービス管理責任者等としてのSV研修に対する意見、学び等の集約

a.厚労省の一日の6時間の研修の中でロールプレイとかがっているのはなかなか持ちにくい時間なのかなと思ったんですけど、傾聴することでとか、傾聴したうでのサビ管としての事業

所なりの役割ですとか、そういったことが講義として落としていけるといいのかなと思った。

b.実際に事例がよくある状態です。相談があってどうするかっていうのは、日々やってたりするので、今日の内容はこのまま持ち帰って、明日にでもイメージしやすい内容なので、受けてすぐに活用したい。

c.事後課題って今まで正直一回もなかったかなと思うと、そういう宿題、あとの宿題というのがあってそれを提出した証として更新が完了するというのは、おもしろい取り組み。

d.いままでサビ管の研修の中で、自分がやったことを先生方から直接アドバイスもらってことをやったことがなかったの、いいんじゃないかなと思う。

・受講生同士だとなかなか、やっぱり見知った人もいますし、講師の方が入ってくるっていうのは、すごくいいんじゃないかなと思う。

e.意外に自分にとっては非常に難しかったというのが正直なところ。

・宿題を出されたんですけども、逐語録で出してくださいということだったんですけど、自分と職員の間の中で、秘密の中でやるSVも結構多くて、それを出すというのはどうなのかなというのが個人的にあって、なかなか同意を取りにくいんじゃないかなというのがある。

・SVの中身っていうのは、もちろん共有できたりすることは大事だと思うんですけど、やはり、そこで話した内容を外に出すっていうと、すごくそこが不信になったりする。

#### 4. 「サービス提供職員等へのスーパービジョン研修への意見」のカテゴリライズ

表 15 言語データのカテゴリライズ化

カテゴリー	生データ	簡略化
演習の効果	・これまで、漠然とした必要性を感じながら、技術や技法についても知ることが少なく、方法論としても明確に自覚できないテーマだった	必要性を感じながら、技術や技法、方法論を自覚できていないテーマだった
	・普段の自分自身の対応を見直す良い機会	普段の自分自身の対応を見直す良い機会
	・基本的な知識の講義、実際にロールプレイをすることにより、スーパービジョンの構造や機能を体験し理解することができた	スーパービジョンの構造や機能を体験し理解することができた
演習の内容	・厚労省の一日の6時間の研修の中でロールプレイとかがっているのはなかなか持ちにくい時間なのかなと思ったんですけど、傾聴することでとか、傾聴したうでのサビ管としての事業所なりの役割ですとか、そういったことが講義として落としていけるといいのかな	6時間の更新研修ではロールプレイは時間的に難しいので、傾聴と傾聴からのサビ管・事業所の役割を講義で落としていけるとよい
	・いままでサビ管の研修の中で、自分がやったことを先生方から直接アドバイスもらってことをやったことがなかったの、いいんじゃないかなと思う	研修の中で、自分がやったことを講師から直接アドバイスもらうこともいいんじゃないかなと思う
	・受講生同士だとなかなか、やっぱり見知った人もいますし、講師の方が入ってくるっていうのは、すごくいいんじゃないかな	ロールプレイに講師が入ってくるとやりやすい
	・実際あるある状態ですよね。相談があってどうするかっていうのは、日々やってたりするので、今日の内容はこのまま持ち帰って、明日にでもイメージしやすい内容なので、受けてすぐに活用	現場でよくある場面の演習でイメージしやすく、すぐに活用したい

	したい	
傾聴	・常に原点に立ち戻り、傾聴の技術が真に目指す目的に少しでも近づくこと、	傾聴の技術が目指す目的に近づく
	・傾聴に徹することの重要性	傾聴に徹することの重要性
	・一番印象に残っている部分が傾聴に関すること	傾聴が印象に残っている
	・ただ話を聞くだけではだめなのだなどからためて思うことだらけ	傾聴は話を聞くだけではだめ
	・「傾聴」をキーワードにただそこに心を開き意識を預けることが支援が始まるといった考え方が斬新だった	傾聴から支援が始まるという考え方が斬新だった
傾聴・本人の気づきの促し	・相手の話を傾聴し、ご本人が自分で課題を整理し、課題に向かい解決していく、本人の気づきを促すといったことを改めて思い出すことができた	相手の話を傾聴し、本人の気づきを促すこと
	・傾聴することが重要で、答えはバイザーの中にある	バイザーの中にある答えを傾聴する
	・相手の話に耳を傾けること、内容をまとめて一緒に確認していくこと、一番大切なことは相談者（バイザー）が気付くことであることについて振り返りができた	傾聴し、ともに確認すること、バイザーの気づきを促すことについて振り返りができた
サービス提供職員への助言・指導の講義の機会	・支援についての事例検討の機会は今までにありましたが、サビ管としての職員への対応を検討する機会はありませんでした。	サビ管の職員への対応を検討する機会はこれまでなかった
	・サビ管という立場は、本当に中間で話を聞くことが増えました。現場の人たちからや上司からや。	サビ管は現場の人や上司の中間で話を聞くことが増える
事後課題	・事後課題って今まで正直一回もなかったかなと思うと、そういう宿題、あとの宿題というのがあってそれを提出した証として更新が完了するというのは、おもしろい取り組み	事後課題は今まで一回もなかったので、宿題を提出した証として更新が完了するというのは、おもしろい取り組み
	・宿題を出されたんですけど、逐語録で出してくださいということだったんですけど、自分と職員の間で、秘密の中でやるSVも結構多くて、それを出すというのはどうなのかなというのが個人的に合って、なかなか同意を取りにくいんじゃないかなというのがある	宿題で逐語録で出してくださいとあったが、バイザーと職員の間で、秘密の中でやるSVも結構多くて、それを出すというのはどうなのかなと思う。なかなか同意を取りにくいんじゃないか
	・SVの中身ってというのは、もちろん共有できたりすることは大事だと思うんですけど、やはり、そこで話した内容を外に出すっていうと、すぐそこが不信になったりする	スーパービジョンで話した内容を外に出すと、不信につながることもある
スーパービジョン環境の現状	・スーパーバイザーという名称の人材が福祉事業で配置されていることは極めて少ない現状	スーパーバイザーが福祉事業で配置されることは極めて少ない
	・サビ管がスーパービジョンを受けたい現状があり、うまくいっていないことを認識しました。	サビ管がスーパービジョンを受けたい現状
スーパービジョン技術の習得	・スーパービジョンの機能を全開させるためには、今後とも相当高度な技術と日頃の自己研さんが求められることも合わせて痛感した	スーパービジョンには、高度な技術と日々の自己研さんが求められる
	・傾聴の技術を磨き、事業所の発展のためにも、若い人たちのお手伝いができる管理者を目指していきたい。	傾聴の技術を磨く
	・傾聴技術は非常にレベルが高く、一回の講義・演習で習得されるものではなく	傾聴の技術は、非常にレベルが高い
	・演習の折のサビ管として傾聴する役割を持ちながら、相手を良い方向に持っていかうとするあまりしゃべりすぎてしまう失態をするなど、この技術を習得するには時間がかかりそう	傾聴しようとしても、話しすぎてしまうなど、技術の習得には時間がかかりそう
	・傾聴については、講義の段階では納得して理解したつもりでしたが、演習にて実践してみると大変難しく、聞く・理解する・整理する・（相手の考えを）引き出すことを言葉だけでなくくさや動きでも行わなければならない難しさがよくわかりました。	講義では傾聴を理解していたつもりでも実践してみると難しい
	・むつかしさを改めて再確認	むつかしさを改めて再確認
	・意外に自分にとっては非常に難しかったというのが正直なところ	非常に難しかった
スーパービジョンの効果	・スーパービジョンは、職場の状況そのものを変えていけること、ともに考えることで対処の知恵を出していける	共に考えることで、職場の状況そのものを変えていける

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパーバイザーとスーパーバイジーの良好な関係を作ること、職人的スキルとして共有できなかった部分が新たに共有されることで、人材育成と職場のレベルアップにつなげられるという期待</li> </ul>	良好な関係を作り、人材育成と職場のレベルアップにつなげられるという期待
スーパービジョンの講義の機会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパービジョンの講義は、初めてであったので、大変興味深く受講しました。</li> </ul>	スーパービジョンの講義は初めて受講した
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・このような内容の講義を受けたことがなかったので、大変参考になりました。</li> </ul>	スーパービジョンの講義を受けたことがなかったので参考になった
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・このような内容の講義を受けたことがなかった</li> </ul>	スーパービジョンの講義を受けたことがなかった
スーパービジョンの必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所外へのスーパーバイズも必要であり、相談支援専門員や他の関係機関へ自分が実践していかなければならない</li> </ul>	相談支援専門員や他の関係機関へのスーパービジョンの必要性
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援担当者が利用者との関係構築や支援方針を立てる際にサビ管と同じ目線で統一できないことが多くありました</li> </ul>	支援担当者やサビ管が同じ目線でないことが多くあった
バイザーとしての気づき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・結構自分の考えを言っていることが多いと気が付いた</li> </ul>	自分の意見を言っていることが多い
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・結論等は自分が出していた気がする</li> </ul>	これまで結論はスーパーバイザーが出していた気がする
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段の何気ない部下とのやりとりや指示の出し方などもっと気を遣わなくてはいけない</li> </ul>	何気ないやり取りにも気を配る必要がある
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アドバイスよりも話を聞くことが基本で、自分の意見は言わない。</li> </ul>	傾聴することが基本
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の気持ちに寄り添い、不安やくやしさを共感することで、あらゆる思いを聞くことができれば、問題解決の糸口を見つけることができると学びました。</li> </ul>	相手の気持ちに寄り添い、共感する
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「上の者が言っていることだから…」と自分の意見を出さずに終わってしまった。等の話を聞いて、今までアドバイスのつもりでやってきたことが、本当は若いサビ管や支援員の向上の目を伸ばすつもりで摘み取っていたのだと反省しました。</li> </ul>	アドバイスのつもりでやっても、職員の向上の目を摘み取っていたと反省した
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対人援助の場面でありがちな沈黙もネガティブにとらえていましたが、傾聴の一つである</li> </ul>	沈黙も傾聴の一つである
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴してとても大事で、聞く側のちょっとした態度や言葉で、話してる相手の気持ちも変わってしまうんだなぁと再確認しました。</li> </ul>	傾聴する態度や言葉で相手の気持ちもかわってしまう
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・（これまで）正直、その場で答えを出そうとしたり、自分の気持ちが入ってしまったりして、話がそれてしまうことが多々ありました。</li> </ul>	これまでは、その場で答えを出そうとしたり、自分の気持ちが入ってしまっていた
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「答えを出さなくてよい」ということが驚きでした</li> </ul>	答えを出さなくてもよいということが驚き
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私たちはあらかじめ答えを持っていて、その答えに導くように聞いてしまうことがあります。これでは誘導になってしまう</li> </ul>	バイザーの持っている答えに導くことは誘導

## D. 考察

### 1. サービス管理責任者等研修におけるスーパービジョン研修の位置づけ

現状のモデル研修におけるスーパービジョン研修の位置づけを図にすると図1のように整理できる。

サービス管理責任者等研修はサービス管理責任者等個人としてのスキルアップを主目的としている研修内容となっている。ただ、個別支援計画がサービス提供職員をチームとしてまとめるツールであることは強調されている。しかし、チームが同じ方向を向いて業務を実施するとしても、サービス提供方法、利用者のとらえ方等で対立や軋轢が生まれることも事実である。この、対立や軋轢を生み出している職員の価値観、ケアの概念などを丁寧に聞き、自ら修正すること無しにはチームは形成されない。この部分がスーパービジョンの役割であると考えられる。個別支援計画の作成と実施、チームとしての結束力の構築がサービス管理責任者等としての業務内容で

あると考えれば、サービス管理責任者等研修におけるスーパービジョン研修の意義は大きなものであると考えられる。

### 2. サービス提供職員等へのスーパービジョン研修の効果

インタビュー調査で言語化された内容をカテゴリーに分類し、まとめたものが表15である。

このカテゴリーをストーリーラインにまとめると図2のように整理できる。

#### 1) SV 研修受講前

受講前のカテゴリーとして<サービス提供職員への助言・指導に関する講義の機会>、<SV 環境の現状>、<SV の必要性>、<SV の講義の機会>等が抽出された。

<サービス提供職員への助言・指導に関する講義の機会>では「サービス管理責任者等の職員への対応を検討する機会は今までのな

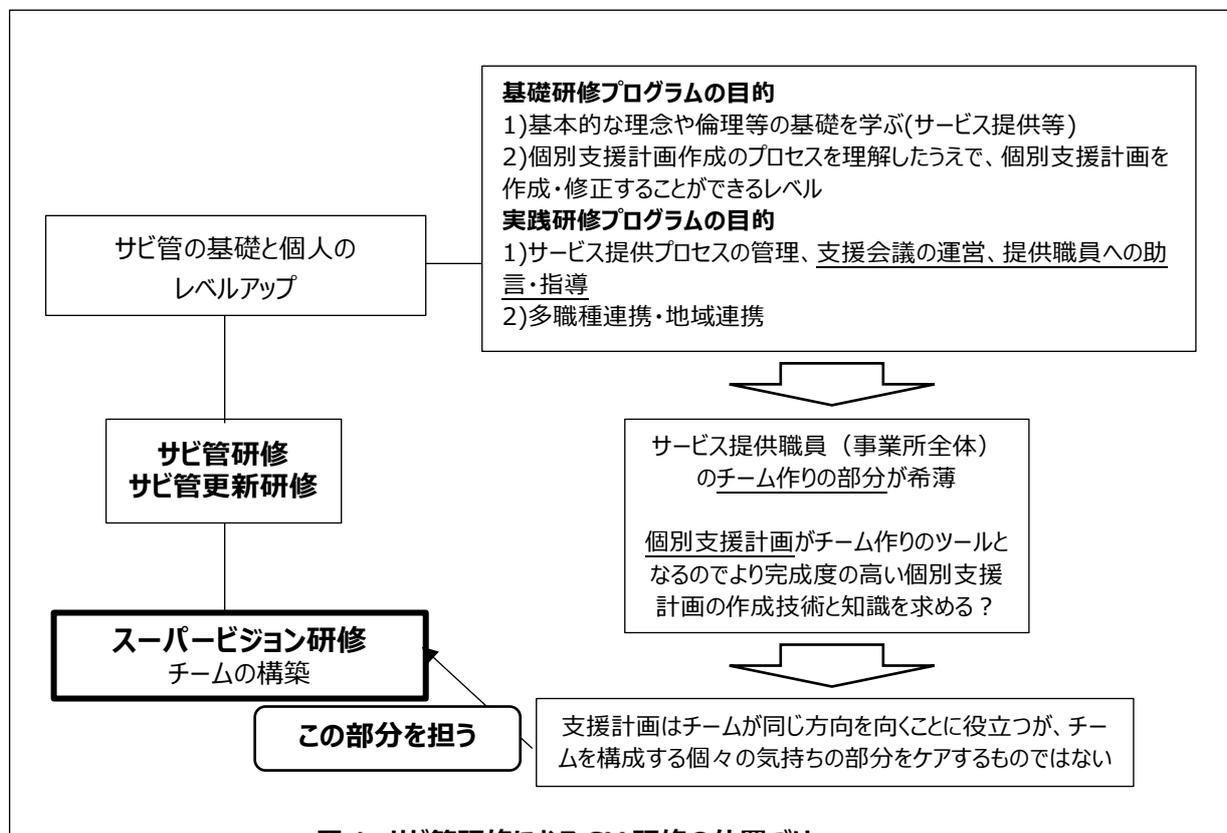


図1 サビ管研修におけるSV研修の位置づけ

かった。〈SV 環境の現状〉でも「スーパーバイザーが福祉事業で配置されることは極めて少ない」、「サービス管理責任者等がスーパービジョンを受けたい現状」等があげられている。

〈SV の必要性〉では、「相談支援専門員や他の関係機関へのスーパービジョンの必要性」、「支援担当者とサービス管理責任者等が同じ目線でないことが多くあった」等である。

〈SV の講義の機会〉では、「スーパービジョンの講義を受けたことがなかった」ことがあげられていた。

サービス管理責任者等として、「サービス提供職員への助言や指導」をしなければならぬ立場になり、「SV の必要性」を感じつつも、「SV 環境の現状」として、「SV の講義や演習」を受ける機会がなかったことが明らかになった。

## 2) SV 研修の受講

実際に受講した際のカテゴリーとして〈SV 技術の習得〉、〈本人の気づきの促し〉、〈演習内容と傾聴〉等が抽出された。

〈SV 技術の習得〉として、「スーパービジョンには、高度な技術を日々の自己研さんが求められる」、「難しさを改めて再確認」、「傾聴の技術は、非常にレベルが高い」、「講義では傾聴を理解していたつもりでも実践してみると難しい」等があげられていた。

〈本人の気づきの促し〉では、「バイザーの中にある答えを表出する手助け」、「傾聴し、ともに確認すること、バイザーの気づきを促すことについて振り返りができた」、「傾聴し、ともに確認すること、バイザーの気づきを促すことについて振り返りができた」等があげられていた。

〈演習内容と傾聴〉では、「ロールプレイに講師が入ってくるとやりやすい」、「現場でよくある場面の演習でイメージしやすく、す

ぐに活用したい」、「傾聴から支援が始まる」という考え方が斬新だった」等があげられていた。

サービス提供職員等への SV 研修では、傾聴を主体とした SV とはどのようなものなのかを講義と演習で実施した。バイザーはアドバイスをするのではなく、バイザーの持つ答えを誘導する質問をしながら、課題となる場面のバイザーの考え方、価値観、態度を変容する技術として SV の研修内容を構成した。そのため、SV をサービス提供職員への助言・指導であると考えていたサービス管理責任者等には、新たな発見があったのだと思われる。その内容が「傾聴し、ともに確認すること、バイザーの気づきを促すことについて振り返りができた」として表現されている。

## 3) SV 研修受講後

受講後のカテゴリーとして、〈SV 研修・演習の効果〉、〈サービス管理責任者等としての役割〉、〈バイザーとしての気づき〉等が抽出された。

〈SV 研修・演習の効果〉では、「共に考えることで、職場の状況そのものを変えていける」、「良好な関係を作り、人材育成と職場のレベルアップにつなげられるという期待」等があげられていた。

〈サービス管理責任者等としての役割〉では、「サービス管理責任者等は現場の人や上司の中間で話を聞くことが増える」があげられていた。

〈バイザーとしての気づき〉では、「これまで結論はスーパーバイザーが出していた気がする」、「アドバイスのつもりでやっても、職員の向上の目を摘み取っていたと反省した」、「これまでは、その場で答えを出そうとしたり、自分の気持ちが入ってしまっていた」、「答えを出さなくてもよいということが驚き」等があげられていた。



図2 ストーリーラインの生成

＜サービス管理責任者等の役割＞として、サービス提供職員だけではなく、上司の話も聞かなければならず、役割が広がっていることを自覚している。＜実際に講義と演習の効果＞として、良好な職場関係を構築することや人材育成に SV が有効であることが認識されている。また、＜バイザーとしての気づき＞では、これまでの SV が指導的で、答えをバイザーが出していたと感じている。さまざまな SV があるので、一概には言えないが、「アドバイスのつもりでやっても、職員の向上の目を摘み取っていたと反省した」という気づきは大きなものである。

SV 研修を受講することで、サービス管理責任者等にこのような変化があったことは、この研修の重要性を表しているといえる。

## E. 結論

サービス管理責任者研修・更新研修のモデル事業で、「サービス提供職員等へのスーパービジョンの講義・演習」を実施した結果、サービス管理責任者等にはどうしても必要な研修であることが明らかとなった。

更新研修が1日で実施されることになったが、モデル研修では2日間で実施した。従って、スーパービジョン研修の時間をある程度確保できたが、実際に1日研修となれば、十分な時間を確保することは難しいと考えられ

る。

しかし、実際にスーパービジョン研修を実施してみるとその反響は大きく、サービス管理責任者等には必要な知識・技術であることが明らかとなった。サービス管理責任者等研修の体系として、基礎研修、実践研修、更新研修となるが実践研修内容を精査し、スーパービジョン研修を実施することが適切ではないのかと考えられる。

## 参考文献

(株)ピュアスピリッツ, 平成24年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業「障害福祉サービス事業におけるサービス管理責任者養成のあり方に関する調査」報告書, 2013年3月

厚生労働省, 平成 29 年度サービス管理責任者等指導者養成研修テキスト, 2017 年

岡田まり・柏女霊峰・深谷美枝・藤林慶子編, 「ソーシャルワーク実習」社会福祉基礎シリーズ⑱, 有斐閣 2002 年

塩村公子, 「ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相ー重層的な理解ー」, 中央法規, 2000 年

平成 20 年度介護福祉士養成実習施設指導者

特別研修事前アンケート結果 社会福祉法人  
全国社会福祉協議会中央福祉学院, 2008年

東洋大学ライフデザイン学部紀要2018年度  
に掲載予定

日本社会事業学校連盟・全国社会福祉協議会  
編「社会福祉施設現場実習指導マニュアル第  
5版」全国社会福祉協議会, 2001年

2. 学会発表  
なし

福祉士養成講座編集委員会編「社会福祉援助  
技術演習Ⅱ第4版」中央法規, 2008年

### G. 知的財産権の出願・登録状況（予定を含む。）

1. 特許取得  
なし

浜田寿美男, 個立の風景—子どもたちの発達  
の行方—, ミネルヴァ書房, 1993年

2. 実用新案登録  
なし

浜田寿美男, 発達心理学再考のための序説,  
ミネルヴァ書房, 1993年

3. その他  
なし

浜田寿美男, 「私」というもののなりたち, ミ  
ネルヴァ書房, 1992年

(※本研究に関しては、申告すべきCOI (利益  
相反) 状態はない。)

浜田寿美男, 子どもの生活世界のはじまり,  
ミネルヴァ書房, 1984年

岡本夏木, 認識とことばの発達心理学, ミネ  
ルヴァ書房, 1988年

チャールズ・A・ラップ／リチャード・J・ゴ  
スチャ, ストレングスモデル (第3版), 金剛  
出版, 2014年

谷口明広／小川喜道, 障害のある人の支援計  
画 一望む暮らしを実現する個別支援計画の  
作成と運用, 中央法規出版, 2015年

小澤温／埼玉県相談支援専門員協会, 相談支  
援専門員のためのストレングスモデルに基づ  
く障害者ケアマネジメントマニュアル, 中央  
法規出版, 2015年

### F. 研究発表

1. 論文発表