

## まえがき

わが国の急激な少子高齢化の進行は国民医療費の増大をもたらし、社会保障制度の維持に深刻な影響を与えている。特に医療分野では、医療機関の病床機能分化やそれによる在宅療養や在院日数の短縮化等が推進されている。なかでも在院日数の短縮化に関しては、診療報酬上において積極的な退院支援が評価されてきているところである。これらの施設基準には社会福祉士が明記され、医療ソーシャルワーカーの増員につながっている一方で、短期間での退院支援は、患者に寄り添った支援を望む医療ソーシャルワーカーのアイデンティティを揺らがし、結果として心身の不調等により離職する人が増加している。なかでも入職3年未満の離職が顕著である。

私たちの過去の研究において、WHO-5-J（精神的健康状態表日本語版）を用いてアンケート調査を行った結果、半数近くの医療ソーシャルワーカーの精神的健康状態が不良であったことが明らかとなっている<sup>1)</sup>。これは前述のアイデンティティの揺らぎ、心身の不調等を反映したものであると推測され、近年の離職者増の先行要因ともいえる現象であることから看過できない。

医療ソーシャルワーカーが心身の不調等を呈さず退院支援を円滑に遂行するための方法のひとつに、上司の医療ソーシャルワーカーによるスーパービジョンが挙げられる。Kadushinら<sup>2)</sup>は、ソーシャルワークにおけるスーパービジョンを「組織の方針に沿って質量ともに最良のサービスを利用者に提供することを目指し、スーパーバイザーがスーパーバイジーに肯定的に関わり合いながら実施される技術」であると述べ、管理的機能（部下の適切な業務遂行を担保する機能）、教育的機能（知識・技術を伝える機能）、支持的機能（心理的支援や自己覚知を促す機能）の3機能があると述べている。これらの機能がスーパーバイジーに適切に提供されるならば、医療ソーシャルワーカーの心身は安定し、退院支援において患者家族との良好な関係を築くこと

ができ、職務継続意向の向上ひいては離職意向の低下に寄与するものと考え  
る。

医療の目的は疾病の治療ではなく、患者の治療である。それは患者が生活  
者であり、それゆえに患者の心理的特性やその状態、経済状況、生活環境な  
どによって疾病は良くも悪くもなるからである。そのため、患者の心理・社  
会的状況に対して支援を行う専門職が欠かせず、それが医療ソーシャルワ  
ーカーなのである。かれらの存在なくして医療は完成しないのである。すなわ  
ちかれらの離職は、医療そのものが成り立たなくなるとともに、患者の生存  
権保障が困難になることに繋がるといっても過言ではない。

本研究の成果が、医療ソーシャルワーカーを支えるためのスーパービジョ  
ンの普及につながることを切に願っている。

編著者 竹本 与志人

[引用・参考文献]

- 1) 倉本亜優未・竹本与志人・杉山 京・ほか (2019) 『WHO-5を用いた医療ソーシャルワ  
ーカーのメンタルヘルスの実態. メンタルヘルスの社会学, 25』日本精神保健社会学会,  
17-26.
- 2) Kadushin A, Harkness D (2014) *Supervision in Social Work 5th Edition*, Columbia  
University Press, 11.

医療ソーシャルワーカーのスーパービジョン  
—その新たなプロセスを求めて—

---

目 次

<b>第1章 医療ソーシャルワークとスーパービジョン</b> .....	1
(1) ソーシャルワークにおけるスーパービジョン .....	1
1) スーパービジョンの定義と目的	1
2) スーパービジョンの代表的なモデル	7
3) スーパービジョンにおける留意点	12
4) 日本のスーパービジョン体制における課題	14
(2) 医療ソーシャルワーカーにおけるスーパービジョンの実際 .....	16
1) 医療ソーシャルワーク分野におけるスーパービジョン	16
2) スーパービジョン研修およびスーパーバイザー養成	18
3) 認定社会福祉士養成課程におけるスーパービジョン	19
4) 現状と課題	20
<b>第2章 本研究の背景と概要</b> .....	25
(1) 高ストレス環境下における医療ソーシャルワーカーの現状 .....	25
(2) 人材育成とスーパービジョン .....	26
(3) スーパービジョンとパラレルプロセスに関する国内外の文献 .....	30
<b>第3章 スーパービジョンとパラレルプロセスに関する質的研究</b> .....	35
(1) 調査研究の概要 .....	35
1) 調査対象者	35
2) 調査方法	35
3) 調査期間	39
4) 調査内容	39
5) 分析方法	39
6) 倫理的配慮	41

(2) 上司から受けている（受けてきた）スーパービジョンとその影響 …	41
1) 各事例におけるスーパービジョンとその影響	41
2) 14 事例のモデル統合	51
(3) 上司から受けている（受けてきた）スーパービジョンの平行プロセスの実態 …	54
1) 各事例におけるスーパービジョンの平行プロセス	54
2) 14 事例のモデル統合	65
<b>第4章 スーパービジョンと平行プロセスに関する量的研究 …</b>	<b>70</b>
(1) 調査研究の概要 …	70
1) 調査対象者と調査方法	73
2) 調査期間	74
3) 調査項目	74
4) 回収率および有効票	75
5) 解析方法	75
6) 倫理的配慮	75
(2) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーの状況 …	75
1) 集計対象者の属性	75
2) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーが実施しているスーパービジョンの程度	77
3) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーから受けている（受けてきた）と認識しているスーパービジョンの程度	81
4) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーが行っているモデリング	82
5) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーのスーパービジョンに関する現在の学習状況	82
6) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーの精神的健康状態	82
7) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーの職務に関する意向	84
(3) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーの状況 …	85

1) 集計対象者の属性	85
2) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが受けている（受けてきた）と認識しているスーパービジョンの程度	87
3) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが実施しているスーパービジョンの程度	91
4) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが行っているモデリング	92
5) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーのスーパービジョンに関する現在の学習状況	92
6) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーの精神的健康状態	93
7) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーの職務に関する意向	95
(4) 本章で設定した 10 の分析結果 .....	95
1) 医療ソーシャルワーカー（上司（先輩）と部下（後輩））によるスーパービジョンの実施に関する因子構造の検討	95
2) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーが受けてきた（受けている）スーパービジョンと、自身が部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーに実施しているスーパービジョンの関係	105
3) 上司（先輩）のいる医療ソーシャルワーカーが実施しているスーパービジョンと、部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが受けてきた（受けている）スーパービジョンの関係	108
4) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが受けてきた（受けている）上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーのスーパービジョンと、自身の部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーへのスーパービジョンの実施の関係	110
5) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーが実施しているスーパービジョンと部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが実施しているスーパービジョンの実施の関係	112
6) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーが実施しているスーパービジョンと、部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが受けている（受けてきた）と認識しているスーパービジョン、部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが	

- 実施しているスーパービジョンの関係 114
- 7) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーによるスーパービジョンの実施と  
属性等との関係 119
- 8) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーによるスーパービジョンの実施と  
属性等との関係 125
- 9) 上司（先輩）の医療ソーシャルワーカーが受けてきた（受けている）スー  
パービジョンと、精神的健康状態、職務継続意向、職務離職意向等の関連  
127
- 10) 部下（後輩）の医療ソーシャルワーカーが受けている（受けてきた）と認  
識しているスーパービジョンと、精神的健康状態、職務継続意向、職務離職  
意向、職場離職意向の関連 130

## 第5章 スーパービジョンを活用した高ストレス環境下における人材 育成・管理 ..... 135

- (1) 本研究で得られた成果 ..... 135
- 1) 質的研究で明らかになったこと 135
- 2) 量的研究で明らかになったこと 136
- 3) スーパービジョンの正負の機能が与える影響 138
- 4) スーパービジョンの認知構造 138
- 5) スーパーバイザーの実施とスーパーバイザーの認識の齟齬 139
- 6) 意識下で生じるスーパービジョンの平行プロセス 139
- 7) スーパービジョンの実施を高める可能性のある要因 140
- 8) スーパービジョンと精神的健康状態、職務継続意向、職務離職意向、職場  
離職意向の関係 142
- (2) 人材育成・管理のためのスーパービジョンの実践モデル ..... 144
- 1) スーパービジョンの平行プロセスの促進要因と阻害要因 144
- 2) スーパービジョンの受理が及ぼす精神的健康状態等への影響 148
- 3) 医療ソーシャルワーカーが医療機関に定着するための良好なスーパービ

ジョンの在り方 149

あとがき 162

執筆者 165

## 第1章 医療ソーシャルワークとスーパービジョン

### 1. ソーシャルワークにおけるスーパービジョン

本節においては、スーパービジョンの定義と目的、スーパービジョンが必要とされる理由、スーパービジョンの代表的なモデル、スーパービジョンにおける留意点を述べ、最後に日本のスーパービジョン体制における課題を述べる。

#### (1) スーパービジョンの定義と目的

##### 1) スーパービジョンの定義

Kadushin ら<sup>1)</sup>は、スーパービジョンを次のように定義している。スーパービジョンとは、ソーシャルワーカー（スーパーバイザー）が、スーパーバイザーの仕事内容や仕事の状況を専門職にふさわしく意義あるものとするために、支援、指導、支持、評価を行う行為を指す。そして、スーパーバイザーは、管理的、教育的、支持的機能を活用して、スーパーバイザーと良好な関係を築き、スーパービジョンを行う。

ここでいわれている管理的スーパービジョンとは、スーパーバイザーが組織の管理者として行う内容で、スーパーバイザーの業務内容、事例の分担、組織での役割などの決定と、業務内容やそれに関する計画に対する評価などを、スーパーバイザーが行うことを指す。教育的スーパービジョンとは、スーパーバイザーがソーシャルワークの価値、倫理、知識、技術などを効果的に学ぶ機会の提供や支援を、スーパーバイザーが行うことを指す。支持的スーパービジョンとは、スーパーバイザーがもつソーシャルワークにおける業務上のストレスや悩みに対応し、ソーシャルワークの業務が向上するよう

に支援を，スーパーバイザーが行うことを指す。

## 2) スーパービジョンの目的

- ①スーパーバイザー（スーパービジョンを受ける者，以下，「スーパーバイザー」とする）の専門職としての成長を促し，スーパーバイザーが提供するサービスの質の向上を目指す。
- ②指導的な立場にあるソーシャルワーカー（スーパーバイザー：スーパービジョンを行う者，以下，「スーパーバイザー」とする）の知識や技術と提供するサービスの質の向上を目指す。
- ③スーパーバイザーの指導者・支援者としての知識や技術の向上を目指す。

## 3) スーパービジョンが必要とされる理由

スーパービジョンの目的でも記述したように，スーパービジョンは，ソーシャルワーカーが提供するサービスの質の向上を目指して行われる。そして，スーパービジョンを行うスーパーバイザー，スーパービジョンを受けるスーパーバイザー，それぞれがスーパービジョンを通して，ソーシャルワークの知識や技術などを学び，ソーシャルワークのサービスの向上を目指す。

スーパービジョンを行うにあたっては，スーパービジョンにおける機能，プロセス，留意点などに注意を払い，スーパーバイザーは適切なスーパービジョンを行う必要がある。不適切なスーパービジョンが行われた場合，スーパーバイザーがバーンアウトしたり，不適切な実践を行ったりして，サービスの質を向上させることができず，かえってサービスの質を低下させてしまうといわれている<sup>2)</sup>。そのため，スーパービジョンを適切に行うことがスーパーバイザーには求められる。

スーパーバイザーが適切なスーパービジョンを行うことで，スーパーバイザーの専門的な成長が促される。図 1-1 にあるように，スーパービジョンによって，スーパーバイザーのソーシャルワークの価値，倫理，知識，技術の

習得が促され、専門的な成長につながる。ここでは、実践知、実践的技術、形式知、形式的技術という用語を用いて、スーパーバイジーの専門的成長についての説明を行う<sup>注1)</sup>。

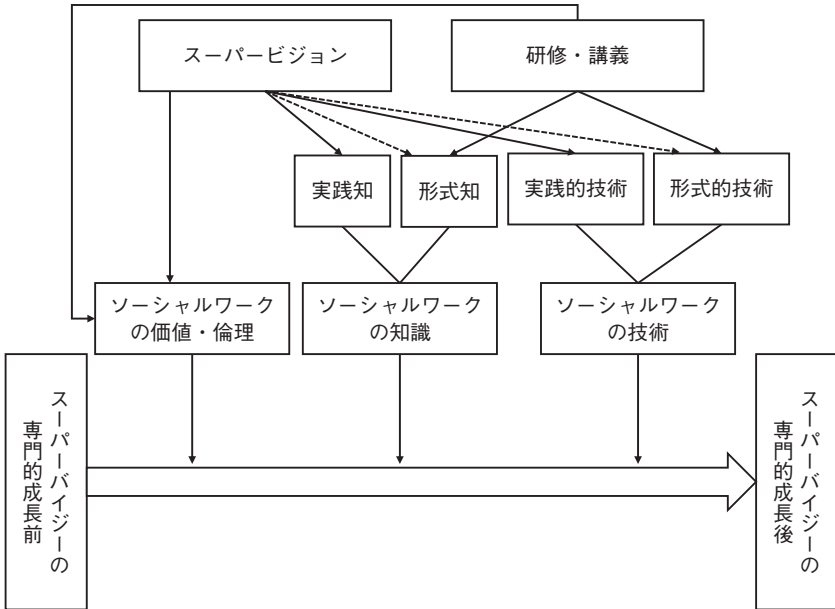


図 1-1 スーパービジョンによるスーパーバイジーの専門的成長とスーパービジョンとの関係（著者作成）

一般的に、研修や講義などでは、形式知（一般的な原則やエビデンスなどに基づく内容で多くの専門家などによって合意された知識：例えば、教科書などに記述されている内容などで、エコロジカルな考え方などは形式知である）や形式的技術（一般的な原則やエビデンスなどに基づく内容で多くの専門家などによって合意された技術：例えば、教科書などに記述されている内容などで、バイステックの傾聴などは形式的技術である）に関する教科書や書籍に記述されている一般的な内容が教育される。形式知や形式的技術は、個別的な内容ではなく、原則として行われるべき内容が、エビデンスや過去の事例などに基づいて記述されている。そして、研修や講義では形式知や形

式的技術に関して、複数のソーシャルワーカーに一度に教育することができる。

一方、スーパービジョンではスーパーバイザーの実践知（熟練したソーシャルワーカーが個人的に蓄積し、場合により熟練したソーシャルワーカーの間で合意された知識、あるいは個別事例に対する応用的な対応に関する知識）や実践的技術（熟練したソーシャルワーカーが個人的に蓄積し、場合により、熟練したソーシャルワーカーの間で合意された技術、あるいは個別事例に対する応用的な対応に関する技術）を用いて、多くの場合、スーパーバイザーに対して支援が行われる。形式知や形式的技術が教えられる場合であっても、スーパーバイザーがもつ実践知や実践的技術を用いて、形式知や形式的技術を個別事例に応用するという形でスーパービジョンが行われる。そして、スーパービジョンでは個別事例の内容から、事例経験者であるスーパーバイザーの気づきや理解を促すことがスーパーバイザーには求められる。

スーパービジョンでは、スーパーバイザーがスーパーバイザーの専門的成長（ソーシャルワーカーとして専門性を高め、適切な価値、倫理、知識、技術をもつ状態のことをさす）を目指して、スーパーバイザーにソーシャルワークに関する価値、倫理、知識、技術の気づきや理解を促す。図 1-2 にあるように、そのような気づきや理解などを促す際に、Kadushin ら<sup>1)</sup>がいう管理的、教育的、支持的スーパービジョンが必要となる。

図 1-2 は、Weinstein ら<sup>3)</sup>の考えたモデル（Precaution Adoption Process Model）と Morrison<sup>2)</sup>が考えたモデル（4 × 4 × 4 Model）の一部を参考に、筆者が考えたものである。この図は、スーパービジョンにおいてスーパーバイザーに生じる意識や行動と、そのことを促すためのスーパーバイザーが行うスーパービジョンの機能を図式化したものである。今回のスーパービジョンのプロセスは、事例を用いた場合のスーパービジョンの例である。以下で、事例を用いてスーパービジョンを行った場合、どのようにしてスーパーバイザーの専門的成長が促されていくのかのプロセスを述べた。しかし、スーパービジョンは、事例を用いる場合だけではなく、さまざまな場

面で行うことができる。

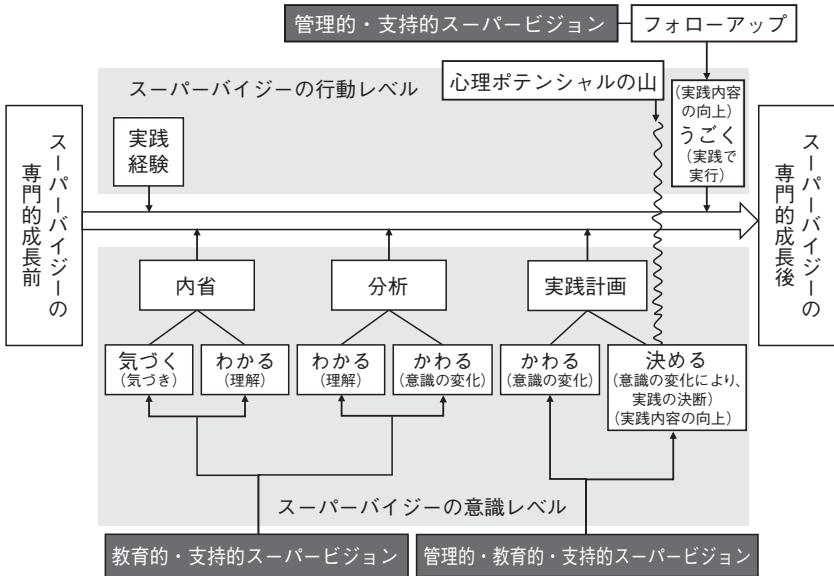


図 1-2 スーパーバイザーの専門的成長プロセスとスーパービジョンの機能との関係 (著者作成)

まず、スーパーバイザーは、担当した事例についての経験を記録し、その記録をもとにスーパービジョンを受けることとなる。スーパービジョンの初めでは、スーパーバイザーは、事例の概要を聞き、スーパーバイザーに事例の振り返りや内省を促す。そして、スーパーバイザーの促しで、スーパーバイザーには、さまざまな気づきが生じる。その際、スーパーバイザーは、スーパービジョンの教育的機能や支持的機能を用いることとなる。

そして、スーパーバイザーは、スーパーバイザーと事例分析を行うことになる。その際、スーパーバイザーは、スーパービジョンの教育的機能や支持的機能を用いて、事例についてのスーパーバイザーの理解を深めていく。そして、スーパーバイザーは、事例におけるスーパーバイザーのよさや改善点、あるいは、その事例からの学び、形式知や形式的技術を用いて、今回の事例で応用できることはないかなどについて話し合いを行う。

最後に、スーパーバイザーは、スーパーバイザーと今後の実践のあり方や計画について話し合う。その際、スーパーバイザーは、スーパービジョンの3つの機能（管理的・教育的・支持的機能）を用いて、スーパーバイザーのストレングスなどについての評価を述べ、また、今回の改善すべき点についての確認を行う。そして、今回のスーパービジョンからの学びの内容、今後の事例担当にあたっての留意点、今回の学びで今後の事例に応用できることはないかなどについて話し合う。

スーパーバイザーは、スーパービジョンが終わっても、スーパーバイザーの行動についてのフォローアップ的なモニタリングを行うことが必要である。スーパーバイザーの意識が変化し、次回の事例からスーパービジョンで明らかとなった留意点をスーパーバイザーが実行しようと決断する。しかし、図1-2に示したように、スーパーバイザーが決断したことを実行に移そうとした場合、「心理ポテンシャルの山」（決断した内容を実行に移す際に、場合によりかなりの心理的なエネルギーが必要で、すぐに実行できない壁がある状態をさす）<sup>4)</sup>があり、スーパーバイザーにより決断された内容が実施されないことがある。その際、スーパーバイザーは、スーパービジョンの管理的機能や支持的機能を活用しながら、スーパーバイザーの決断を実行に移すことができるように環境調整や実行についての促しを行っていく必要がある。

スーパービジョン・プロセスを通じて、スーパーバイザーはスーパーバイザーに適切な実践知や実践的技術を伝え、実践現場における実践知や実践的技術の蓄積を行う。また、スーパーバイザーが経験する個別性の高い支援困難事例などについての対応もスーパーバイザーとともに考える。その際、スーパーバイザーがもつ実践知や実践的技術を活用し、また、これまでの形式知や形式的技術を応用して、支援困難事例などに対応していく。スーパービジョンは上記のような特性があるため、研修・講義とは異なる形でソーシャルワークの質の向上に対する効果があると考えられる。実際、Kadushin ら<sup>1)</sup>は、スーパービジョンがソーシャルワークの質の向上に関連

しているとするさまざまなエビデンスをあげている。以上のような理由から、ソーシャルワークにおいて、スーパービジョンが必要とされるのである。

## (2) スーパービジョンの代表的なモデル

ここでは、アメリカとイギリスにおいて代表的とされるモデルを紹介する。アメリカにおけるモデルとして、Kadushin ら<sup>1)</sup>による機能モデルを紹介し、イギリスにおけるモデルとして、Morrison<sup>2)</sup>やWonnacott<sup>5)</sup>による4×4×4モデル(フォー・バイ・フォー・バイ・フォー・モデル)を紹介する。これらのスーパービジョンのモデルは、基本的に、スーパーバイザーとスーパーバイジーが同じ組織に所属していることが前提となる。

Kadushin ら<sup>1)</sup>の機能モデルの特徴は、スーパービジョンにおける3つの機能に焦点をあて、スーパーバイザーがスーパービジョンの3つの機能を活用しながら、どのようにスーパーバイジーを支援していくのかという点を強調したところにある。MorrisonやWonnacottの4×4×4モデルの特徴は、クライアント、スーパーバイジー、所属組織、関連組織の4つの視点で、スーパービジョンを捉え、さらに、スーパービジョンの4つの機能やプロセスという点も考慮に入れてスーパービジョンを捉えているところにある。

### 1) 機能モデル

Kadushin ら<sup>1)</sup>は、スーパービジョンの機能を、管理的、教育的、支持的の3つに整理し、スーパービジョンのあり方を述べている。

スーパービジョンの管理的機能(Administrative Function)では、以下のようなことをスーパーバイザーが行う。

- ①業務遂行の管理：スーパーバイジーが組織の規則・基準などに従って業務を行っているのかを確認する。
- ②業務レベルの明確化：スーパーバイジーが行う業務の範囲や役割、担当できる事例の範囲などを明確にし、ソーシャルワーカーとしての専門性が発揮できるように支援する。

- ③業務評価とフィードバック：スーパーバイザーが担当した事例の支援内容を確認し、業務上の評価を行う。そして、改善が必要な場合には、どのように改善する必要があるのかのフィードバックを行う。
- ④他機関連携の促進：スーパーバイザーが他機関との連携が行えるようにするとともに、ソーシャルワーカーの重要な役割である間接支援（他機関との連携によるクライアント支援など）が行えるように支援する。

スーパービジョンの教育的機能（Educational Function）では、以下のようなことをスーパーバイザーが行う。

- ①ソーシャルワークの価値・倫理・理論・モデルと実践の結びつきの説明と支援：スーパーバイザーが行っている実践で、ソーシャルワークの価値や倫理と関連する場合、スーパーバイザーがそのことに対する気づきや理解を促す。また、スーパーバイザーが経験した実践内容をソーシャルワークの理論・モデル・エビデンスなどを用いて、スーパーバイザーが説明を行う。そして、スーパーバイザーがソーシャルワークの理論やモデルなどを現場の支援で応用できるようにスーパーバイザーが支援を行う。
- ②知識の提供：スーパーバイザーの経験や能力に合わせて、スーパーバイザーに必要なソーシャルワークの知識を提供する。また、場合によりスーパーバイザーに必要となる知識の習得のため、適切な研修などを紹介し、学ぶ機会を提供する。
- ③専門的技術の説明と伝授：スーパーバイザーの経験と能力に合わせて、スーパーバイザーに必要な専門的技術（例えば、インテークやエンゲージメントでの面接技法、アセスメントでの面接技法、介入の具体的な方法、コミュニケーション技法、記録の書き方、支援困難事例などの解決方法など）を説明し、伝授する。

スーパービジョンの支持的機能（Supportive Function）では、以下のよ

うなことをスーパーバイザーが行う。

- ①情緒的サポート：スーパーバイザーの担当事例が支援困難事例や感情的に負担がかかる事例などの場合、スーパーバイザーが安心して話せる環境を整え、情緒的な支援を行う。
- ②ストレングスのサポート：スーパーバイザーが支援において難しい状況やスランプなどで悩んでいる場合、共感的な理解を示し、スーパーバイザーのストレングスに働きかけ、自信が回復できるように支援を行う。
- ③ストレス軽減のサポート：スーパーバイザーの状況をアセスメントし、スーパーバイザーが業務に対してストレスを感じ、うつ傾向やバーンアウトしそうな状況にあると判断した場合には、ストレス軽減のための環境調整や支援を行う。
- ④ワークライフバランスに配慮した支援：スーパーバイザーの仕事量を考え、私生活に影響を及ぼしていないかを配慮し、状況に応じて、スーパーバイザーの仕事量を調節し、また、スーパーバイザーとも話し合う。

Kadushin<sup>1)</sup>によると、スーパービジョンの3つの機能は、完全に独立して機能しているのではなく、相互に関連しながら機能するとしている。例えば、管理的機能の②業務レベルの明確化は、支持的機能の④ワークライフバランスに配慮した支援とも関連している。そのため、スーパーバイザーは、スーパービジョンの3つの機能を十分に理解しながら、柔軟に活用し、スーパーバイザーのニーズに対して適切に対応していくことが求められる。

## 2) 4 × 4 × 4 モデル

Morrison<sup>2)</sup>とWonnacott<sup>5)</sup>は、スーパービジョンを4つの視点、4つの機能、4つのプロセスで捉えた。このモデルは、Morrisonが考案し、WonnacottがMorrisonのモデルを継承し、体系化を行った。

MorrisonやWonnacottは、スーパービジョンにおいては、4つの視点で考えていくことを主張している。その4つの視点とは、スーパービジョン・

サービスの質に影響を受ける関係者および関係機関の視点である。その関係者および関係機関とは、スーパーバイザー（職員: Staff）、サービス利用者（クライアント: Service User）、スーパーバイザーおよびスーパーバイザーが所属する組織（Organisation: 以下、「所属組織」とする）、スーパーバイザーおよびスーパーバイザーが所属する組織と連携している組織（Partner Organisations: 以下、「関連組織」とする）である。そして、Morrison や Wonnacott は、その4つの視点で、スーパーバイザーが行っているスーパービジョンを評価していくことが必要だとしている。

スーパーバイザーは、スーパービジョンの直接的な影響を受ける関係者で、スーパービジョンの質により、スーパーバイザーが行う業務の質が影響を受ける。サービス利用者、所属組織、関連組織は、スーパービジョンの直接的な影響を受けないが、間接的な影響を受けるとされている。サービス利用者は、スーパーバイザーのサービスを受けるため、スーパービジョンの間接的な影響を受けると理解できる。そのため、スーパービジョンの評価では、スーパービジョンを受けるスーパーバイザーやスーパーバイザーのサービスを受けるサービス利用者の視点が重視される。

スーパービジョンを受けているスーパーバイザーが提供するサービスの質は、社会的な評価を受けるため、所属組織や関連組織もスーパービジョンの間接的な影響を受けるとされる。スーパービジョンの所属組織や関連組織への間接的な影響の具体例を示すと、以下のようなことが考えられる。所属組織のサービスに対する社会的評価が低い場合、関連組織の評価にも波及する。そして、そのような社会的評価の要因のひとつとして、所属組織のスーパービジョンの質があげられ、スーパービジョンの質が所属組織や関連組織の社会的評価につながる。そのため、スーパービジョンの評価ではスーパーバイザーやサービス利用者だけでなく、所属組織や関連組織の視点からの評価も加味されなければならないとされる。

また、Morrison や Wonnacott は、スーパーバイザーの4つの機能を重視している。その4つの機能とは、マネジメント機能（Function of

Management), 能力開発機能 (Function of Development), 支持的機能 (Function of Support), 媒介的機能 (Function of Mediation) である。

スーパービジョンのマネジメント機能では, スーパーバイザーの担当事例や業務の状況の確認, 組織の基本方針の理解の促進, 業務内容や説明責任の明確化, サービスの質のモニタリングなどをスーパーバイザーが行う。能力開発機能では, スーパーバイザーのソーシャルワークの価値や倫理の理解, 知識や技術の向上, 内省や分析を通じての業務理解や事例検討の促進, 新たな知識や技術の提供などを, スーパーバイザーが行う。支持的機能では, スーパーバイザーが直面している難しい事例や業務に対する支援, ソーシャルワーク業務に関連したストレスに対する支援などを, スーパーバイザーが行う。媒介的機能では, スーパーバイザーと他の職員や他の協力機関との関係調整, サービス利用者とのマッチング, スーパーバイザーの所属機関への関与の促進などを, スーパーバイザーが行う。

Morrison や Wonnacott は, スーパービジョンの4つの視点と4つの機能とともに, 4つのプロセスを重視している。そして, その4つのプロセスを通じて, 所属機関のサービス向上を目指した, スーパーバイザーの専門的成長が促されるとしている。スーパービジョンにおける4つのプロセスは, Kolb<sup>6)</sup>の研究に基づいて組み立てられている。その4つのプロセスとは, ①スーパーバイザーの実践経験 (Experience), ②その実践経験に基づく内省 (Reflection), ③その内省に基づく分析 (Analysis), そして, ④分析に基づく, 今後の実践における行動計画の設定・実施 (Plans and Actions) である。

その4つのプロセスにおいては, まず, スーパーバイザーはスーパーバイザーに, 実践内容を尋ね, 焦点をあてるべき内容をスーパーバイザーとともに考える。そして, スーパーバイザーは, スーパーバイザーと振り返りを行い, 内省を促し, 焦点があてられている業務や事例に関するスーパーバイザーの気持ちや理解していることを聞く。内省で得られた気づきに基づき, 分析を行い, 業務や事例について深い理解を促す。最後に, スーパーバイ

ザーは、分析に基づき、スーパーバイザーの実践におけるよい点と改善すべき点を話し合う。また、スーパーバイザーは、今後の行動計画を立て、その後行動計画を実践の場で実施することとなる。

Morrison や Wonnacott は、上記の4つの視点・機能・プロセス以外に、スーパーバイザーが特に留意すべきことに、以下のことがあるとしている。スーパービジョンは、一般的に時間や場所が設定されて行われることが多い。しかし、設定された時間や場所以外でも、例えばスタッフ・ミーティング後、緊急事態や問題発生後などにおいても、スーパーバイザーがスーパーバイザーにスーパービジョンを行う必要があると判断した場合には、スーパーバイザーと話す環境に配慮しながら、スーパービジョンを行う必要があると Morrison や Wonnacott は述べている。そして、そのような場合、スーパーバイザーは、どの機能を活用して、また、どのような目的で、スーパービジョンを実施しようとしているのかを明確に意識して、スーパービジョンを実施しなければならないとしている。

### (3) スーパービジョンにおける留意点

スーパービジョンにおける主な留意点は、以下のとおりである。

- 1) スーパーバイザーは、必ず、スーパーバイザーの能力、ストレングス、知識、技術、価値観などをアセスメントし、個別的なスーパービジョンを行う。
- 2) スーパーバイザーに対するアドバイスについて、一度に多くのことを言い過ぎず、ポイントを絞り、改めてほしいことや気づいてほしいことを3つ程度のアドバイスを行う。
- 3) スーパーバイザーが多くのアドバイスを行ったとしても、スーパーバイザーの気づきや理解が進めなければ、ソーシャルワーカーとしての専門的成長は促されない。
- 4) スーパーバイザーが初めて経験するような事例においては、スーパーバイザーが対応の方法を具体的に説明し、また、どのような知識、技

術、倫理的配慮が必要となるのかをわかりやすく解説する。

- 5) 初めて行う業務や難しい事例を担当する場合、不安が高くなることは自然なことと考え、その反応が自然なことであることを、スーパーバイザーは、スーパーバイザーに伝える。
- 6) スーパーバイザーの長所や良さを見つけ出し、そのことに対する評価を伝え、改めるべきところは1つから2つに絞り、スーパーバイザーに伝える。
- 7) 改める点については、具体的な内容とし、また、どのように改めれば、よくなるのかについて述べる。
- 8) スーパーバイザーは、自己アセスメントを行い、スーパービジョンの際、どのようなコミュニケーションを行っているのか、どのようなアドバイスのやり方を行っているのか、アドバイスの内容はわかりやすいのか、スーパーバイザーの理解に合わせて話を行っているのかなどの振り返りを行う。
- 9) スーパーバイザーは、スーパーバイザーの理解している内容について必ず確認を行っているのかの振り返りを行い、スーパービジョンの向上に努める。
- 10) 一度に大きな成長や進歩を期待するのではなく、少しでも進歩があれば、その進歩についてのポジティブな評価を行い、進歩の速さは、スーパーバイザーごとに個別的に捉える。
- 11) スーパーバイザーにとっては、わかりきった知識や何でもない技術あるいは倫理的な配慮であっても、スーパーバイザーには難しいことがあることをよく理解し、わかりやすく説明し、実際に行っている場面などを見せて理解を促す。

誤った思考や認知のゆがみ（理解不足やとらえ方の誤り）などは、緊張状態に起こりやすいといわれているため、スーパービジョンでは、適切な気づきや理解が生じることが求められているので、リラックスできる状況を作り出すことが望ましい。