

金子SVによる田中CMへのスーパービジョン場面

(発話番号・発話者・発話内容・解説の順で表示)

1 導入

- 1 **SV** こんにちは。初めまして。田中さんですね。私は担当します、スーパーバイザーの金子です。今日はお話をうかがわせていただきますね。よろしくお願ひします。
- 2 **CM** お時間をとっていただき、ありがとうございます。
- 3 **SV** こちらこそ、こちらの時間に合わせてくださってありがとうございます。今日は 40分くらいお時間をとれますので、お話をうかがえたらと思っています。
- 4 **CM** はい、よろしくお願ひします。
- 5 **SV** こちらこそよろしくお願ひいたします。ではさっそくなのですが、どのようなご相談でしょうか。
- 6 **CM** はい、えーと、Dさんなのですが…

あいさつ

SVにきたことへの是認
時間の提示

2 質問による情報の聞き取り

(事例シートに沿って内容を説明)

- 7 **CM** こんな感じで、私とかかわるようになってからは、もう1年以上経つんです。それで今回、お嫁さんが急に泣いてしまったものですから、ちょっとビックリしてしまっ
- 8 **SV** 急に泣きだされて驚きますよね。
- 9 **CM** そうなんですよー。とにかく、お嫁さんが参っちゃって。それは前々からわかっていたんですけど。
- 10 **SV** 長男の奥さんの負担が大きいということは、前から感じていらっしゃったんですね。その一、泣き始めたというとき、奥さんはどのような様子でしたか？
- 11 **CM** そうですね…しばらく淡々とお話しされたんですよ。普段、あまり感情を見せない方なので…そうしたらちょっと黙ってしまったので、私も「あれ？」と思って、少し沈黙を待って見たんです。そうしたら、ハラハラと涙を流されて。
- 12 **SV** 沈黙を待つのはちょっと勇気がいりますもんね。田中さん、さすがですね。
- 13 **CM** (照れ笑い) そうですね…。なんかここは待った方がよさそうな感じがしたんですよ。うーん、というのは…なんでしょうね。よく考えてみると、普段からDさんの長女さんが…長男の奥さん…お嫁さんを責めているとい

事例の説明を聞く

今回のSVeは客観的に淡々と事例の課題を説明するタイプだったので、今後、視点②について、明らかにしていく必要があるとSVrは考えています

感情の反映

反復

具体的なことを聞くための開かれた質問

是認：コミュニケーションを取るということがテーマなので、良いコミュニケーション行動は肯定をしている

うか。しょっちゅう職場から電話をかけてきて、お嫁さんにあれこれ言うんですね。それがお嫁さんの負担感につながっているようで。

- 14 **SV** なるほど、普段から、田中さんも、長男の奥さんが、長女さんの積極的なかわりに負担を感じていらっしゃるように思ってこられたんですね…その一具体的に、あれこれって例えばどんなことを？
- 15 **CM** 用事もなくご機嫌うかがいのときもあれば、「もう少し話しかけてやってほしい」とか「認知症には銀杏の葉がいいから、今晚茶葉を持っていく」とか。お嫁さんは月水金でパートに出てるんで、パートじゃないときには必ず電話がかかってくるみたいで。
- 16 **SV** 長女さんは、Dさんの認知症のことや今後のことについて何かといろいろ気になって、頻繁に電話してくる感じですかね。
- 17 **CM** ええ、そうなんですよね。長女さんはすごくお母さんのこと、心配してるんですよね。お嫁さんがちょっと外出していても「ちゃんと見ていないとだめでしょ」のような感じで責められるようで。何度もかけてくるので、お嫁さんはもう電話に出るのもいやみたいで。
- 18 **SV** 今までのお話をうかがっていると、主介護者である長男の奥さんの負担が大きくなりすぎており、それを軽減したいけれど、特に長女さんからの、かなり積極的な提案が頻繁にあって、それによって負担が増しているということでしょうか。
- 19 **SV** そうすると、この事例の課題や支援の目標というのは…。
- 20 **CM** そうなんです。とくに長女さんが、あまりお嫁さんのこと責めないでくれるといいのですが。

要約

具体的なことを聞くための開かれた質問

要約・いいかえによる確認

視点①による目標と課題の共有

「本当は～したいけれど、～できない。」

目標のメリット 課題の理由

この時点でSVは、事例の目標は、CMの見立てと同じく「長男の妻（お嫁さん）の負担感を軽減すること」と考えていますが、その課題として、「長女が積極的な提案を頻繁にすること」と整理しました。

3 事例の課題に対するCM側の持つ課題への気づきを促す

- 21 **SV** 田中さんとしては、本当はお嫁さんの負担を減らすために長女さんの協力が必要だと思っているけれども、なかなか考えを変えてくれそうにないので、ちょっと困ってしまったということなんですね。
- 22 **CM** そうなんですよね。長女さんは長女さんですごく積極的なんですけど、それだけに自分は間違っていないと思っているみたいで。
- 23 **SV** でも、確かにこのままだとお嫁さんが壊れてしまいそうですもんね。

視点②を中心にしながら、CMと事例の課題との関わりを明らかにしていきます。

まず、CMが感じている課題について確認しています。

確認のための閉じた質問

- 24 **CM** そうなんですよね。
- 25 **SV** 長女さんが、介護をされている長男の奥さんに理解があまりないのは、どういった理由からなのでしょう？
- 26 **CM** 長女さんは、お母さんの認知症に、少しでも対抗したいと思っているのかと。正直、認知症であることを認めたくないのかもしれない。
- 27 **SV** そういうことなんです。長女さんに対して、田中さんがこれまでお願いをしたことはあるのですか？
- 28 **CM** はい、実は、少しお嫁さんへのかかわりを控えてほしいと電話でお願いしてみたんですが、「他人が口出ししないで」と厳しく言われてしまって。それ以来、なんかちょっと関係がぎくしゃくしてしまって。
- 29 **SV** ぎくしゃくというのは、どんな感じですか？
- 30 **CM** その次に電話したときに、とってもつっけんどんなんですよ。怒った感じで。それでなんだか私も電話するのがちょっと嫌な感じで。すっかり連絡できない状況なんです。
- 31 **SV** 確かに、そうなると電話するのも緊張してしまいますもんね。
- 32 **CM** ええ、本当に…（やや沈黙）…もう少しうまくかかわれたらいいんですけど。

CM が考えている理由を聞き、長女への見方を聞いていきます

CM の関わり方（行動）を聞きます

ここから、これまで話されていなかった田中さん自身の自分のかかわりの結果についての悩みが話されています。

具体的なことを聞くための開かれた質問

（感情の）反映

CM自身から、自分のかかわりの課題について話がありました。これがCMの気づきの1つだといえます。

4 CMの課題の気づきに応じた解決策の立案

- 33 **SV** うーん、そうですね、田中さんが、長女さんと普通に話ができそうな話題は、何かありませんか？
- 34 **CM** どうだろう…あー、そういえば長女さんは、お母さんの状態がよいことを伝えると、少しトーンが和らぎますね。
- 35 **SV** へーそうなんです！お母さんが機嫌がよいとか、できることがあるとか、楽しんだ、とかそういう話だったら、田中さんも、長女さんに少しは緊張しないのかしら。
- 36 **CM** 確かにそうですね。そういう話題ならば私も長女さんに電話をすることはできそうです。でも、お嫁さんへの電話を減らすように説得するのは難しそうな気がします。
- 37 **SV** 説得は難しそうだとお考えなんです。
- 38 **CM** 長女さんがお母さんを思う気持ちは変わらない気がするのと、やはり「他人は口出しするな」というお考えのようなので、私には説得が難しいんじゃないかとどうしても思ってしまう。

例外探し

課題の気づきのあとで、SVは、CMが自信を失っていると考え、技法「例外探し」によって、これまでにうまくいった例に注意を向ける質問をしています。

言い換え
確認

チェンジトークと維持トーク

CMが、より解決に向けた方法について言及しましたが、一方で現状をどうしようもないという発言が伴っています。前向きな発言はチェンジトークなので是認していきますが、維持トークの解決可能性を探っていく必要があります

- 39 **SV** 長女さんの電話について、長男さん・ご主人はどうお考えなんですか？
- 40 **CM** そうなんですよ。ご存知のはずなので、ご主人が長女さんに少し言ってくれば良いのに言ってくれないんですよ。
- 41 **SV** そのことはお願いしてみたんですか？
- 42 **CM** 実はご主人には2回しかお会いしてないんですよ。最初の頃なんて、わざわざ土曜日にうかがって、ご主人にお会いしたいと思って行ったのに、ご主人は別の部屋にいて出てこないなんてこともありました。
- 43 **SV** あー、それはがっかり。
- 44 **CM** 本当に。まあでも最近、さすがに私がいかに何度もうかがうので、同席してくれるようになってきたんですよ。
- 45 **SV** 田中さんの粘り勝ち（笑）。ご主人も奥さんを心配されているのかもしれないね。
- 46 **CM** そうなんですよ。もちろん今のお嫁さんの様子にはお気づきのはず。ただ、どうするかという話になると、はっきりされないんです。あまりはっきりさせたくないような・・・。
- 47 **SV** 気づいているけど、どうするかははっきりとはおっしゃらない・・・。
- 48 **CM** そうなんです。無関心な様子に見えるんですね。
- 49 **SV** 無関心な様子・・・。田中さんは長男さんにどのようにお話しされたんですか。
- 50 **CM** 実は、ご主人も苦手なタイプで、ご主人とお嫁さんと一緒だと、なんか私、話しにくく感じちゃうんですよ。お嫁さんの味方なのか、ご主人の味方なのか。いや、私はお嫁さんの味方なんです、本当はもちろん。すでにそう思われている気がして、はっきりとこうしてほしいとは言えない感じなんです。
- 51 **SV** あー、つまり、お嫁さんとご主人の板挟みのような感じになってしまって、田中さんもどうふるまってよいかわからなくなってしまうと。
- 52 **CM** それではいけないとは思いますが。2日後にお嫁さんとお会いする時にご主人も同席されるのでどうしようかと悩んでいます。
- 53 **SV** ご主人に、どのように伝えたら納得していただけたらいいですかねえ？
- 54 **CM** うーん・・・。そうですね・・・今までちょっと私もご主人になかなか言えなかったんですけど、でも、まず

SVは、この事例に対して、長女へ直接的な説得はすぐには解決不可能であると考えました。別の方法で長女の行動や発言を変えられないかを開いた質問によってCMに考えてもらっています。事例の説明において、夫である長男があまり出現しないことに疑問を持っておく必要があります。

感情の反映

是認・リフレーミング

リフレーミングは断定的ではなく「～かもしれない」「～ともいえる」などのように、見方の提案として伝えます。そうすることで、そのリフレーミングへのCMの意見や考えをいうことができる余地を残します。

反復

視点②に基づく質問：CMがどのように関わったかについて聞いている

感情の反映（いいかえをしています）

解決案への気づきの促し

もし発言が出てこなければ、気づきを促す質問や同意を求める提案などをしていきます

はお嫁さんの負担が大きくてこのままの生活の継続は難しいということ、現実として伝えることが必要だと思います。

- 55 **SV** それはいいですね。責めるのではなく、そういう現状に対する専門的な判断を伝えるということですね。それからどうしましょうか？
- 56 **CM** その上で、長女さんをお願いしてほしいことと介護サービスをもう少し使うことを考えた方がいいことを伝えられればといいのですが・・・。
- 57 **SV** 長女さんへのお願いと介護サービスの追加ですね。
- 58 **CM** ええ。でも長女さんへのお願いはちょっと言いにくいなあ。でもご主人に言ってもらうしかないんですよ。私が直接言っても多分ダメだし。
- 59 **SV** でも、田中さんが直接長女さんにいうよりも、長男さんが長女さんに話してもらう方が良さそう？
- 60 **CM** そうです。そうですよね。わかりました。次回の面談で提案してみたいと思います。

是認・さらに具体化するための開かれた質問
具体的な案が出てきたのでその内容を是認して、より具体化していきます

反復（確認や是認を含んでいる）

<こうした逡巡を見逃さないことが大切です>

前の発言の前向きな点についての反復
= 是認でもある

5 全体の要約と確認→実施への励まし

- 61 **SV** ここまでのお話しでは、長男の妻の負担が大きいので、負担を減らすために、長女さんからの連絡を少し減らせないか、ということについて話してきたようにおもいます。長女さんとは、まずはDさんの良い変化や状態をお伝えして、連絡をできるようにしようというお話になりましたね。長男さんには、まずは妻の負担の現状と今のままでは現在の生活の継続が難しいという見通しを専門的な立場から説明しようということでした。その上で、介護サービスの追加とともに長女さんに電話を控えてもらうように長男さんからお願いしてもらうという提案をしようということになりました。
- 62 **CM** はい、少し頑張ってみることができそうです。これまで長女さんのことが苦手だったんですけど、本当は、Dさんのことを気にかけてくれる人でもあるんですよ。むしろいずれは、長女さんに具体的にDさんの介護にかかわってもらったら、お嫁さんの負担を軽減できる可能性もあるのかもしれないですね。
- 63 **SV** 長男さん…ご主人も同じかもしれませんね。
- 64 **CM** ほんとですよ。私は、ご主人のことも苦手で、ついお嫁さんの味方ばかりしていたのかもしれませんが。でもご主人だって、少しずつはこちらの話に耳を傾けてくれている気がしますし、Dさんのことも、お嫁さんのことも心配していると思います。

全体の要約

事例の目標と課題

事例の課題に関する SVE の課題

解決策

と言った全体像を要約して共有する

リフレーミング

長男と話すのが今後の解決策なので、長男への見方や感情を変えておくことが有効

- 65 **SV** そうですね。田中さんの粘り強いかわりが、実を結んできていますよね。長女さんのことを長男さんに協力を提案する上で不安なことはありますか。
- 66 **CM** やはりご主人が私の提案を聞いてくれるか結構不安です。
- 67 **SV** 不安もありますよね。ただそこは一度、提案してみたら考えるということでもよいとおもうんですが、いかがですか。
- 68 **CM** そうですね。まずは反応を見てください！
- 69 **SV** 田中さんは、これまでも粘り強くかわっていらっしやっただと、そこは本当にケアマネジャーとして素晴らしいことだと思います。なかなかできることではないですね、実際は、何かあってもまた、一緒に考えたいと思います。それに、長男さんが、これまでと違う応答してくれるかもしれないので、私は少し楽しみだとも思いました。
- 70 **CM** ええ、確かに私も少し楽しみになってきました。頑張ってみます。

是認 + 具体的な実施に向けての不安の解消

同意を伴う提案をしている (やや気後れする状態から後押ししている)

是認：動機づけを高める
 継続的關係によるサポート：不安を低下させる
 「楽しみ」：承認

6 終わりのあいさつと次回SVの確認

- 71 **SV** 今日はDさんの事例でしたけれども、お嫁さんの負担を減らすために長女さんから連絡を減らすことができないかということでした。長女さんに、長男さんからの連絡をお願いするために、長男さんに今の状況を専門的立場からお話しして理解していただくことが必要で、長女さんへのお願いとともに介護サービスの追加をお願いするということでした。
- 私もその後が気になりますので、よかったらその後どうなっていったのか、次回、教えてくださいね。次回は…1か月後の○月○日でいかがですか。楽しみにしています。ありがとうございました。
- 72 **CM** はい、何かありましたらご連絡させていただきま。今日はどうもありがとうございました。

要約

あらためて全体を要約します。1回目の全体の要約よりは、その後に話したことを入れて、短くポイントを述べるだけでよいと思います。

是認・感想

SVが事例のその後も関心を持ち続けていることを表明します。

あいさつ・約束

次回の日付や時間などの枠組みを提示します。