

## 「保護者の信頼を集めるポイント」

### 1 課題の整理

Q：「保護者の対応で、どんなことに困っていますか？」

### 2 保護者対応の重要性

- ・ [放課後等デイサービスガイドライン](#)

### 3 保護者対応の基本

- ・ [対応の5つのポイント](#)

### 4 保護者対応の実際

#### ① 各場面での対応（常に子育て相談を意識する）

##### ア 電話で伝達するとき（謝罪編）

- ・ 伝える事実を明確に  
（原則として、事業所側ができる最善の対応を事前に済ませておく）
- ・ 同時にこちら側の具体的な行動も必ず伝える
- ・ 相手にどう行動してほしいのかを明確に

##### イ 突然の電話を受けるとき（苦情編）

- ・ 相手の言い分を最後まで聞き取る（決してかぶせない）
- ・ 指導が不行き届きだったことを謝罪する
- ・ 客観的事実のみ、正しく伝える（言い訳にならない内容）
- ・ その場で最終判断はしない
- ・ 事業所側の具体的な次の行動を必ず約束する
- ・ 上司に連絡・相談する

##### ウ 連絡ノート

- ・ 写真はだいじょうぶか？
- ・ 書く内容は、常に「支援と結果」を目標にする
- ・ 常に個別支援計画の目標を意識して書く
- ・ 原則として負の評価は書かない

##### エ 送迎時引継ぎ

- ・ 連絡ノートの内容を口頭伝達する
- ・ 本人のよいところ情報を引き出す
- ・ 保護者が気になっていること、困っていることの情報を引き出す  
（子育て相談ができるか？常に構えておくこと！）
- ・ 距離感が近くなっているかを常に意識する  
※ 一方で、距離感が近すぎないかを自分自身に常に問う

#### ② 保護者連携の「守り」と「攻め」

##### ア 守り

- ※ 守りだけだと現状維持にしかならない！

##### イ 攻め

攻めの保護者対応として叶がやっていきたいこと・・・