

保護者の信頼を集める10のポイント

6. 5. 23 なないろ



相談支援事業所サクスシェア
田中 さとる



【なぜ保護者対応？】

放課後等デイサービスガイドラインより

1 総則

- (1) ガイドラインの趣旨
- (2) 放課後等デイサービスの基本的役割

- 子どもの最善の利益の保証
- 共生社会の実現に向けた後方支援

○ **保護者支援**

① **子育ての悩み等に対する相談を行うこと**

② **家庭内での養育等についてペアレント・トレーニング等活用しながら
子どもの育ちを支える力をつけられるよう支援すること**

③ **保護者の時間を保障するために、ケアを一時的に代行する支援を行うこと**

- (3) 放課後等デイサービスの提供に当たっての基本的姿勢と基本活動
- (4) 事業所が適切な放課後等デイサービスを提供するために必要な組織運営管理

【ペアレントトレーニング】

発達障害者の親が自分の子どもの行動を理解したり、発達障害の特性をふまえた褒め方やしかり方を学ぶための支援。

(厚生労働省：発達障害者支援施策の概要より)

【なぜ保護者対応？】

どのような保護者対応に困っていますか？

- 子育て一般
- 障がいに関する相談
- 発達のおつまずき相談
- 言葉のおつまずき相談
- 子どもの疾病の相談
- 子どもの養育相談
- 子どもの障がい受容
- 子どもへの虐待、ネグレクト保護者
- 保護者自信の悩み相談
- 夫婦、家庭内問題の相談対応
- 精神疾患がある保護者
- 約束を守れない保護者
- 保護者間のトラブル対応
- 経済問題を抱える保護者
- 連絡がとれない保護者

子育て相談対応

気になる保護者対応

【放デイが保護者の信頼を集める10のPoint】

『守り』の保護者対応

- Point 1** 面談時の対応
- Point 2** 連絡ノートでの情報交換
- Point 3** 送迎時の引継ぎ
- Point 4** 電話連絡時の対応
- Point 5** ペアレント・トレーニング

『攻め』の保護者対応

- Point 6** 理念や活動内容の発信
- Point 7** 成長の結果の伝達
- Point 8** 支援デザインカのアピール
- Point 9** タイプ別の対応
- Point 10** 保護者イベントの企画

『守り』の保護者対応



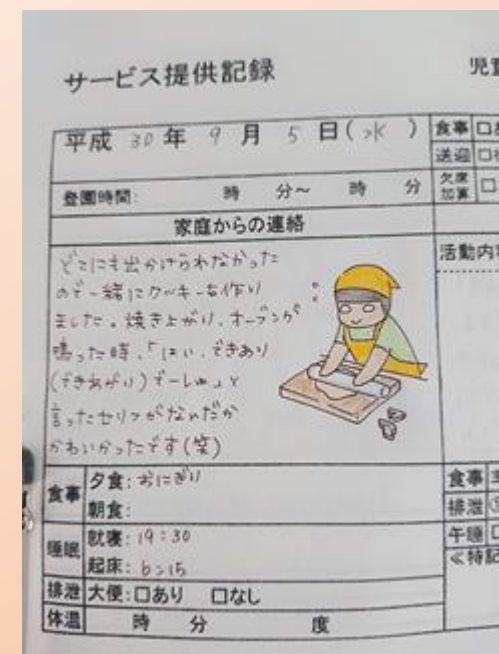
【Point 1 面談時の対応】

- 「聴く」に徹しているか？
- 「いま、ここで」を認めているか？
- 適度に自己開示しているか？
- 一緒に考えることを伝えているか？
- 「なに？」よりも「なぜ？」を優先しているか？
- 相談していいんだと思ってもらえているか？
- ※ インフォームド・コンセントできているか？



【Point 2 連絡ノートでの情報交換】

- 事実を書いているか？
- その子の姿を書いているか？
- 「支援」と「結果」をセットで書いているか？
- 個別支援計画を意識して書いているか？
- よくないことは、原則書いていないか？
(よくないことは直接引継ぎOR電話で)
- ◇ サービス提供の記録としての機能



【Point 3 送迎時の引継ぎ】

- ノートの内容を口頭で伝えているか？
- 保護者の相談ごとを引き出しているか？
- **本人の新たな情報を引き出しているか？**
- 保護者と距離感が近くなっているか？
- 今日の子どもの成長を伝えているか？
- 最近の子どもの成長を伝えているか？



【Point 4 電話連絡時の対応】

保護者対応の基本場面（その1） 相手からの連絡・確認時

～「誰に対して何を求めているのか」を把握し適切に対応すること～

- 事業所の代表として、丁寧かつ適切に対応したか？
- 相手に不快な思いをさせることはなかったか？
- 「誰に対して」が明確でない場合は、事業所の職員の代表として、「相手の思いを丁寧に聞く」ことができたか？
- 電話後、該当者へすみやかに報告ができたか？

帰りの送迎後、保護者から事業所に電話がかかってきました。

母：今、子どもが帰ってきてから、「おかあさん、今日おやつ食べてない。」と言ってきたんですよ。先生に食べてないことをなかなか言えなかったみたいなんですが、そもそも、こういう子どもたちを預かっている施設なんだから、子どもたちがどういう状況で、どんなことに困っているかなどにちゃんと神経をとがらせていないといけないんじゃないんですか？ いったい、普段からどういう指導をしているんですか？ こんなことじゃおやつ代の支払いは拒否したいと思っています！

【Point 4 電話連絡時の対応】

保護者対応の基本場面（その2） 相手からの要望・苦情対応時

～客観的な事実と思い込みを区別しながら訴えの内容を確認すること～

- 相手の言い分を最後まで聞き通せたか？
- 指導に不行き届きがあったことを謝罪できたか？
- 客観的事実のみを正しく伝えることができたか？
- その場での最終判断は避けたか？
- **事業所側の次の具体的な行動を約束できたか？**

保護者との連絡 シミュレーション 【場面②】

送迎時にさとるくんの保護者に引継ぎをします。

「今日の余暇時間の時、さとるくんとこうじくんがブロックの取り合いをしてけんかになり、さとるくんが、こうじくんにブロックを投げたりつかみかかったりしてあばれてしまいました。

引き離して、収めようとしたのですが、なくじゃくって大声を出して、何度もこうじくんに向かっていくようなことがあって、結局別室で個別対応して、クールダウンに1時間かかることができました。」

【Point 4 電話連絡時の対応】

保護者対応の基本場面（その3） 事業所側からの謝罪・連絡時

～相手側が理解・納得できたか最終確認しながら対応すること～

- 伝えるべき事実が相手に確実に伝わったことを確認したか？
- 重要時は、前もって箇条書きメモを準備して伝えたか？
- 最終的な納得を得る謝罪ができたか？
- 事業所として対処できる最善の支援をすでに行っているか？**
- 事業所として可能な最善の提案を行ったか？

【Point 5 ペアレント・トレーニング】

療育



対象：子ども

ペアレント・トレーニング



対象：親

トレーニングの内容（例）

- ・ 親子の関係性の悪循環を理解する
- ・ 子どもの行動の分類
- ・ 親子の行動の振り返りと適切なかかわり方の学習
- ・ 上手な指示の出し方の学習

親の行動に視点をあて、親の行動が変わることを目標とする

『攻め』の保護者対応



【Point 6 理念・活動内容の発信】

- 事業所のストレングス（強み）を発信しているか？
- 事業所の今後の方向性を発信しているか？
- 事業所の将来性について発信しているか？**
- 事業所での活動内容や趣旨について発信しているか？
- 事業所のスタッフの紹介をしているか？
- 事業所のスタッフ研修について情報発信しているのか？
- 子どもたちに身に付いている成長を発信しているか？

【Point 7 成長の結果の伝達】

S-M社会生活能力検査 第3版の構成

6つの社会生活能力領域から構成されています。

身辺自立：SH (Self-Help)	衣服の着脱、食事、排せつなどの身辺自立に関する能力
移動：L (Locomotion)	自分の行きたい所へ移動するための能力
作業：O (Occupation)	道具の扱いなどの作業遂行に関する能力
コミュニケーション：C (Communication)	言葉や文字などによるコミュニケーション能力
集団参加：S (Socialization)	社会生活への参加の具合を示す能力
自己統制：SD (Self-Direction)	図形や数量の理解・処理といった数学的思考を含んだ、問題解決に向かって思考する力

Vineland-II適応行動尺度の構成

4つの適応行動領域と不適応行動領域（オプション）と下位領域から構成されています。

コミュニケーション	受容言語／表出言語／読み書き
日常生活スキル	身辺自立／家事／地域生活
社会性	対人関係／遊びと余暇／コーピングスキル
運動スキル	粗大運動／微細運動
不適応行動	不適応行動指標／不適応行動重要事項

- **子どもたちの成長を客観的に評価しているか？**
- **定期的に評価を行い、保護者へフィードバックしているか？**

【Point 7 成長の結果の伝達】

S-M社会生活能力検査 領域一覧 (I 0.6-1.11 II 2.0-3.5 III 3.6-4.11 IV 5.0-6.5 V 6.6-8.5 VI 8.6-1

9	I	身辺自立	コップを持ってひとりで飲む。(補助がなくても、あまりこぼさないでできる)
11	I	身辺自立	服を着せてもらうとき、必要に応じて手や足をさしだす。
14	I	身辺自立	スプーンやフォークを使ってひとりで食べる。
16	I	身辺自立	くつ下を脱ぐことができる。(親の手を借りなくても、指示するだけで脱げる)
17	I	身辺自立	大小便をもらしたとき教える。(単に気持ちが悪くて泣いて教えるのではなく、身ぶりやことばで伝えることができる)
22	II	身辺自立	便所へ行きたいときには教える。(おむつがとれる)
27	II	身辺自立	ひとりで手が洗える。(手をぬらすだけでなく、こすって洗う)
28	II	身辺自立	ひとりで運動靴がはける。
33	II	身辺自立	ひとりでパンツがはける。
34	II	身辺自立	食事のとき、はしを使って食べる。(にぎりばしでもよい)
36	II	身辺自立	便所へ行きたくになったら、ひとりで用をたすことができる。(日中はほとんど失敗しない)
38	II	身辺自立	簡単な衣服の着脱がひとりでできる。(パジャマ、セーター、大きなボタンのついた上着など)
43	III	身辺自立	風呂に入るとき、ひとりで体が洗える。(頭は洗えなくてもよい)
50	III	身辺自立	ひとりで顔が洗える。(水をつけるだけではなく、顔全体をこすって洗う)
51	III	身辺自立	普通の衣服の着脱がひとりでできる。(小さなボタン、ファスナー、ベルトなど)
53	III	身辺自立	ひとりで歯を磨くことができる
56	III	身辺自立	食事の途中でやたらに席を立たない。
57	III	身辺自立	靴をはくとき左右をまちがえない。
60	III	身辺自立	家以外(デパート、学校など)の便所にひとりで入って用を足せる。
62	III	身辺自立	排泄後ひとりで紙(トイレットペーパー)が使える。(大便の始末がきちんとできる)
66	IV	身辺自立	はしが上手に使える。(細かいものも上手につまみ、こぼさないで食べる)
67	IV	身辺自立	衣服がよごれたり、ぬれたりしたら、親にいわれなくても自分で着替える。
73	IV	身辺自立	ひとりで風呂に入れる。(洗髪もひとりでできる)
81	V	身辺自立	親にいわれなくても脱いだ衣類の始末ができる。(脱ぎっぱなしにしないで決められた場所にしまえばよい)
92	V	身辺自立	いわれればひとりで部屋の掃除がきちんとできる。(親が手伝わなくてもまかせるととができる)
94	V	身辺自立	天候やその日の活動に合わせて衣服の調節が自分できる。
100	VI	身辺自立	食事作法をきちんと守れる。(音をたてたり、行儀の悪い姿勢など、人に不快な印象を与えない)
102	VI	身辺自立	花を飾ったり、絵を貼ったりして、自分の部屋や教室をきれいにしようとする。
103	VI	身辺自立	爪がのびたら自分で切ることができる。
113	VII	身辺自立	自分の容姿に気を配り、場所や時にふさわしい服装をする。
2	I	移動	はいはいができる
6	I	移動	ひとりで歩ける。
13	I	移動	手すりにつかまって、ひとりで階段をのぼることができる。
15	I	移動	おとなと手をつないで外出できる。(20~30分の外出ならほとんどひとりで歩く)
25	II	移動	ひとりで階段をのぼったり、おりたりすることができる。(一段ごとに足をそろえてもよいが、手すりや人の手にたよらない)
29	II	移動	手すりや杖をついて歩いたり、歩道のわき、段差の横わきに歩いたりできる。

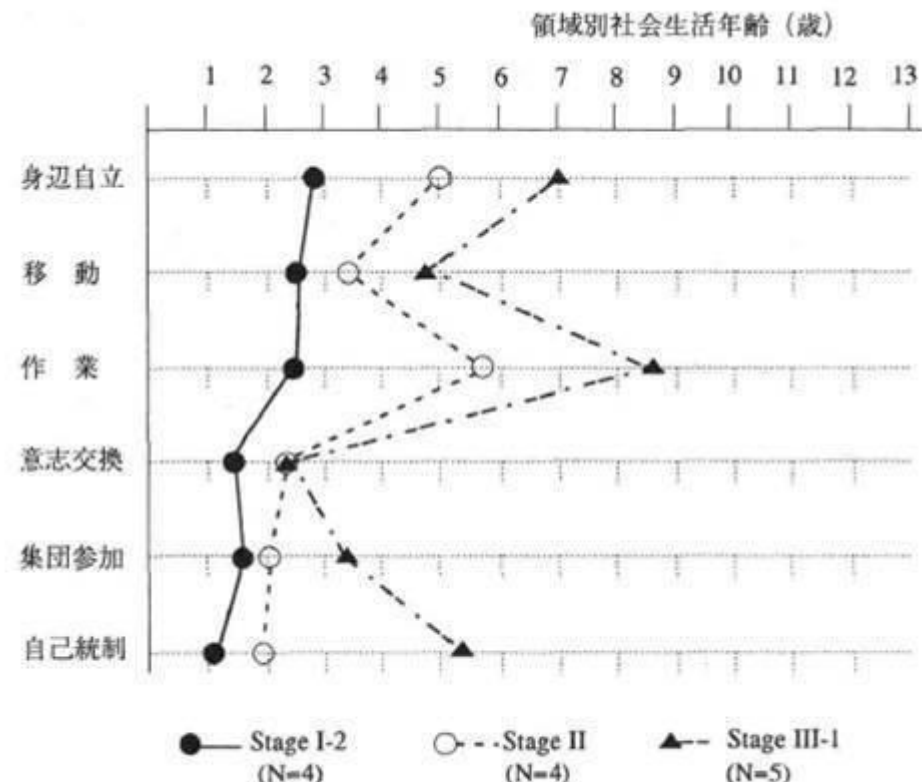
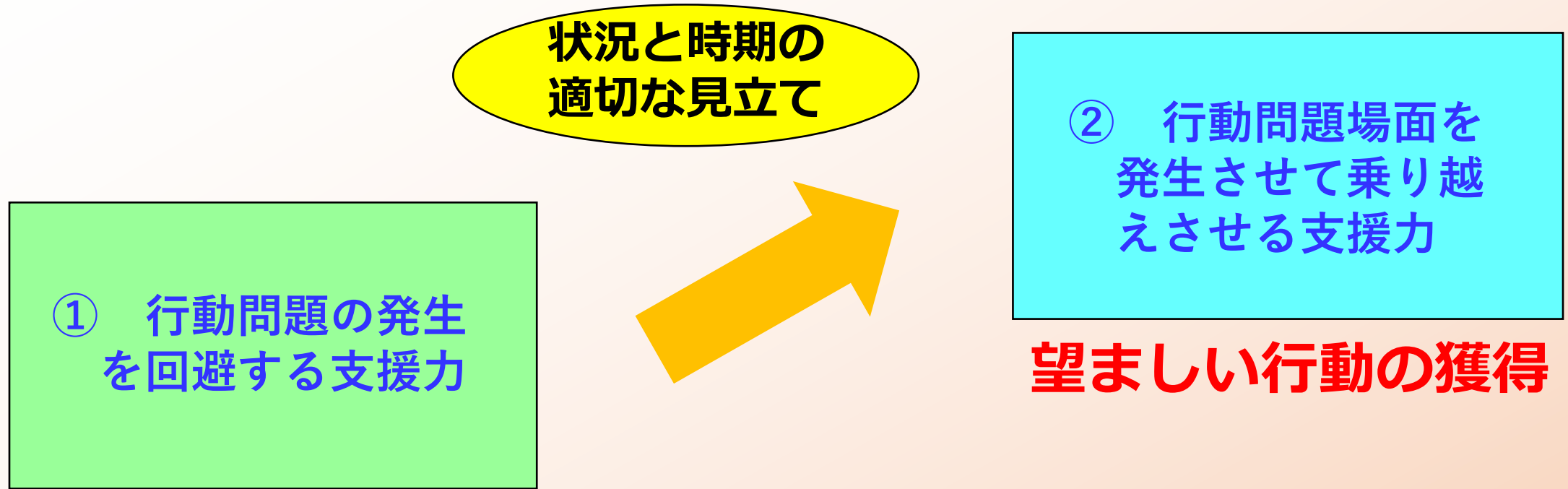


図3 現在の社会生活能力検査結果プロフィール(言葉なし群)

- 120の項目
- 各カテゴリ別得点
- 15歳まで対応

【Point 8 支援デザインカのアピール】



- 支援デザインカのコーチングスキルを身に付けているか？
- ティーチングスキルを身に付けているか？
- カウンセリングスキルを身に付けているか？

【Point 8 支援デザインカのアピール】

相談整理票『5ピクチャーズ』

受講番号:

受講者名:

本人氏名:

ざっくりと
箇条書き程度に

Pic.4 : 生活ニーズアセスメント

●今、どのような困りごとがありますか？

- ・本人の想いに寄り添う
- ・本人の表現を使う
- ・本人の表現を助ける
- ・現状維持というニーズも対象

主語はI

アセスメントの要約
・100字程度でズレの
核心を表現する

Pic.2 : こうありたいと思う状況

●今後どのような生活をしたいですか？

- ・夢や希望は大きいほうがよい
- ・その時の夢や希望でよい
- ・本人にとっての意味を理解する
- ・夢を語れる関係がまず必要

主語はI

Pic.3 : 現在の状況

●今、どのような生活をしてしていますか？

- ・本人のプロフィール
- ・これまでと今の生活状況
- ・取り巻く環境(家族・住居・経済状況等)
- ・現在受けているサービス等

主語はI

Pic.5 : 近づくための方法

●どうすれば近づけるとおもいますか？

- ・本人、環境のストレングスを活用する
- ・ニーズと資源との適切なマッチングはかた
ちのないものまで含めて柔軟に考える
- ・大きな夢や希望はブレイクダウンしてみる
- ・やれそうな選択肢を挙げてみる

主語はWe

Pic.1 : 着目するストレングス

●どのようなストレングスに着目しますか？

- ・本人のストレングス
- ・環境のストレングス

- ・ 相談支援の
視点を持つ

【Point 8 支援デザインカのアピール】

- ① **起きた問題行動を分析する力量**
 - ・ 【状況】 【きっかけ】 【生まれた結果】 を洗い出す
- ② **行動問題がおこらない環境設定をする力量**
 - ・ 事前の約束を徹底する
- ③ **起きてしまった行動問題をできる限り早く収める力量**
 - ・ 原因や要因の削除
 - ・ クールダウンスペースの確保
- ④ **落ち着いたらトラブル処理をする力量**
 - ・ 謝罪や仲直り、問題である理由の説明など
 - ・ 今後の約束を決めさせる（決める）
- ⑤ **約束に沿った対応をする力量**
 - ・ 決めた約束を決してスルーしない（すべてのスタッフ）

【Point 9 タイプ別の対応】



タイプの検証（しゃべり方）



PRESENTATION

コントローラタイプ

A

結果が大事
判断したい

結論から
単刀直入に
堂々と
確信をもって
断定的に

プロモータータイプ

楽しさが大事
影響したい

B

楽しそうに
身振り手振りをしながら
抑揚のある
相手を巻き込んで
熱い感じ

D

根拠が大事
正確でありたい

アナライザータイプ

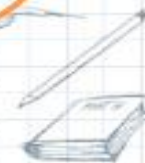
具体的に
根拠をもって
論理的に
分かりやすく
細かくきっちりと

調和が大事
合意したい

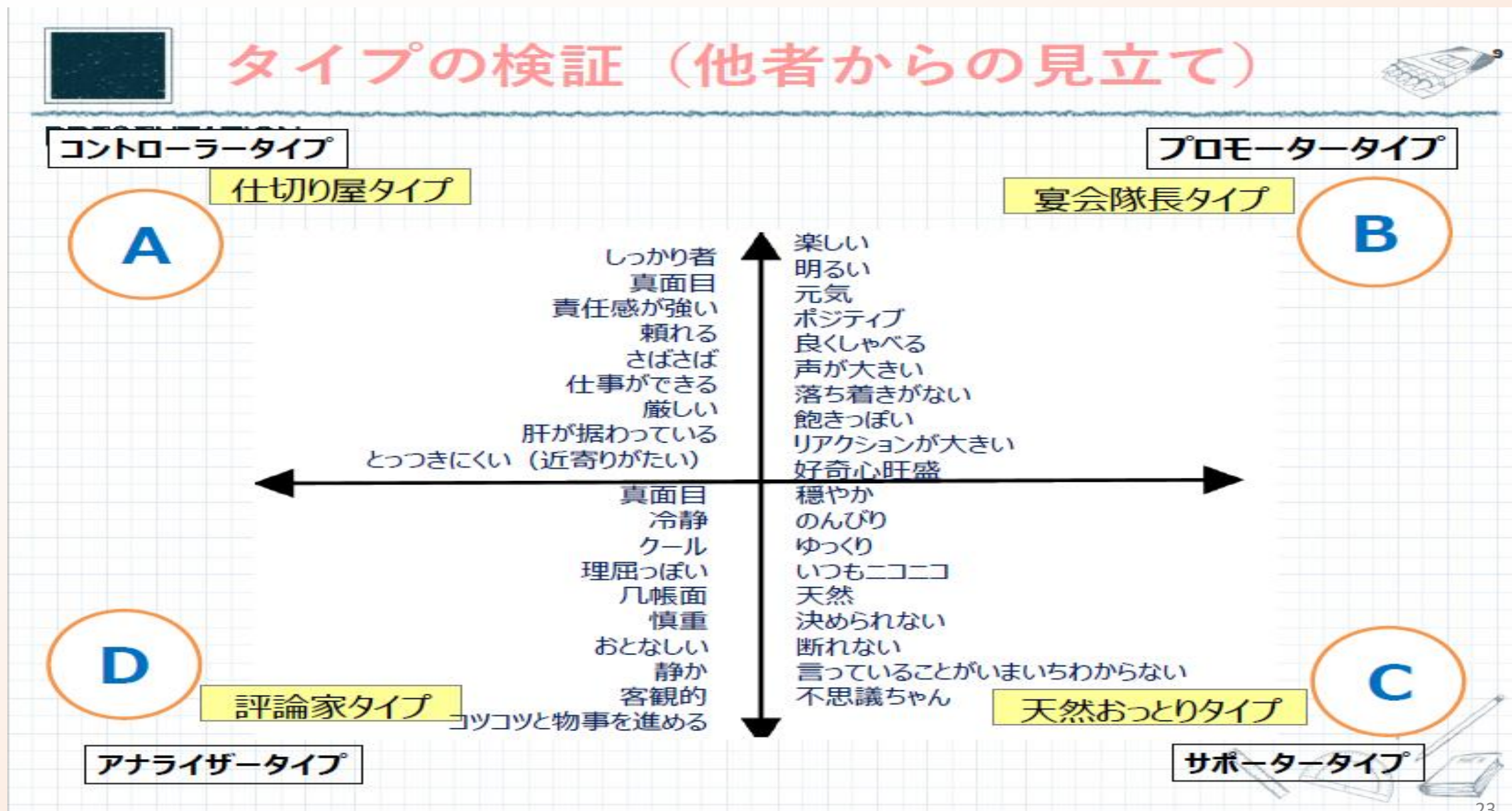
C

前置きを入れて
丁寧に
優しい調子で
気持ち中心
少々長い

サポータータイプ



【Point 9 タイプ別の対応】



【Point 9 タイプ別の対応】

関わり方のポイント

PRESENTATION

A

- ①単刀直入
- ②正しい事が大事、結果主義
- ③少々高圧的な関与
- ④短め回答が好き、長話は嫌い



- ①褒めるよりは承認を
- ②話は短め、端的に
- ③難しい質問にもひるまない姿勢
- ④結果と根拠が大切

- ①世間話をしない
- ②あまり目線を合わせない
- ③会話は坦々と（自分の世界あり）
- ④褒められなくてもいい、反応少ない



- ①予定を重視、急な変更に注意
- ②理論的に詳細に説明する
- ③最後に質問の時間をとる
- ④無駄に褒めない

D

- ①世間話から入り、終わらない
- ②擬音が多い、創造性が豊か
- ③明るい雰囲気
- ④フレンドリーな第一印象



- ①話をする、盛り上げる
- ②相手を褒める（質より量）
- ③未来の話をする
- ④表現（表情）豊かに対応する

- ①労いの言葉（寄り添い重視）
- ②ゆっくり穏やか、話を聴く、あわせる
- ③プロセス重視
- ④我慢強いがバーンアウトしやすい



- ①安心、安全、安定、継続
- ②感謝、労いの言葉をかける
- ③表現（表情）豊かに対応する
- ④不用意に急がせない

B

C

【Point 10 保護者イベントの企画】



- **保護者参加のイベント企画をしているか？**
- **保護者自身が楽しめる企画があるか？**
- **保護者が学ぶ機会を提供しているか？**
- **いつでも、だれでも、来所してよい雰囲気があるか？**