

保護者支援

R6.11.14

AELL



右のQRコードから
左のページの表示を
お願いします。



合同会社サクスシェア
代表社員・相談支援専門員 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

【ねらい】

- ・アタッチメント（愛着）の安定
- ・家族からの相談に対する適切な助言等
- ・障害の特性に配慮した家庭環境の整備

【支援内容】

＜アタッチメント（愛着）の安定＞

- ・こどもの信頼感を育むとともに、こどもの感情や不安に寄り添い、家族や周囲の人と安定した関係を継続するための支援

＜家族からの相談に対する適切な助言等＞

- ・家族の子育てに関する困りごとに対する相談援助
- ・こどもの発達上のニーズについての気づきの促しとその後の支援
- ・こどもの支え方や食事のとり方等の具体的な介助方法についての助言・提案
- ・家族のレスパイトの時間の確保や就労等による預かりニーズに対応するための延長支援
- ・心理的カウンセリングの実施
- ・保護者同士の交流の機会の提供
- ・きょうだい同士の交流の機会の提供やきょうだいに対する相談援助

＜障害の特性に配慮した家庭環境の整備＞

- ・こどもの発達状況や特性の理解に向けた相談援助、講座、ペアレント・トレーニングの実施
- ・家族に対する支援場面を通じた学びの機会の提供

【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

【保護者への対応】



Keyword : 積極的な保護者対応 パARENTトトレーニング

【Point ① 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 ② 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？**

【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
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ける(歩道のわき、塀のわき、階段の横わき)

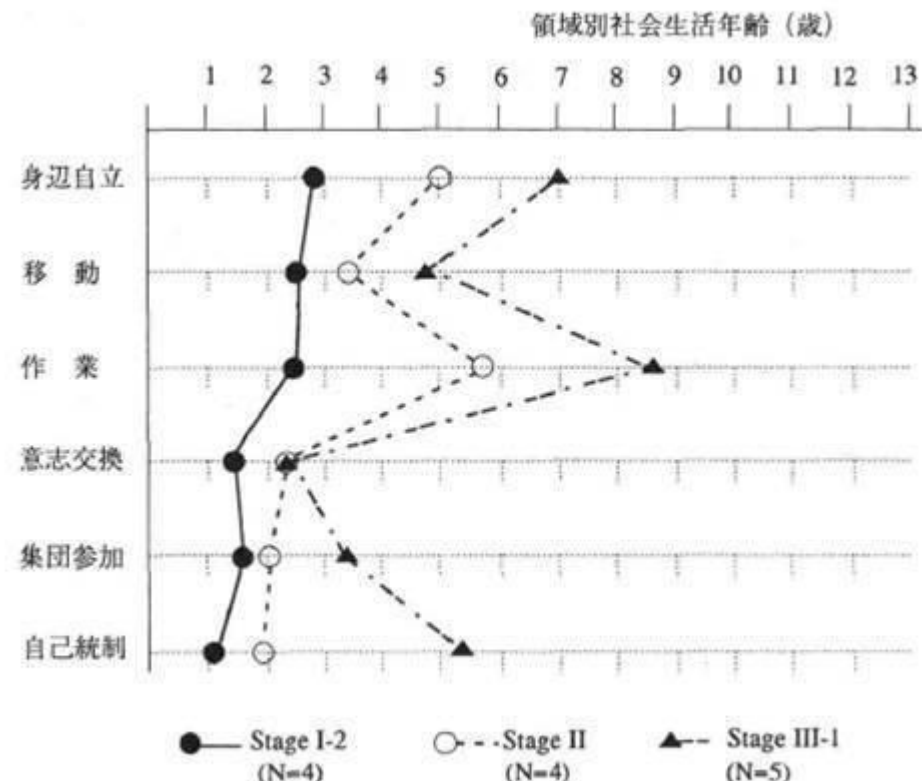


図3 現在の社会生活能力検査結果プロフィール(言葉なし群)

- 120の項目
- 各カテゴリ別得点
- 15歳まで対応

【Point ③ 支援デザインカのアピール】

状況と時期の
適切な見立て
&
ほぼ同時進行

I 行動問題の発生
を軽減する・防ぐ

II 望ましい行動を
身に付けさせる

望ましい行動を身につける

『5』段階戦略

行動問題を防ぐ

『5』サイクル

【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

【支援デザインカのアピール】

行動問題への対応のサイクル

意識
(=評価)

事中

① 起きてしまった行動問題をできる限り早く収める

- ・ 原因や要因の削除
- ・ クールダウンスペースの確保

早く収めたか？

事後

② 落ち着いたらトラブル処理をする

- ・ 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）

トラブル処理したか？

③ 約束に沿った対応をする

- ・ 決めた約束を決してスルーしない（すべてのスタッフ）

約束に沿って対応したか？

事前

④ 起きた問題行動を分析する

- ・ 【状況】 【きっかけ】 【生まれた結果】 を洗い出す

(記録から)分析したか？

⑤ 行動問題がおこらない環境設定をする

- ・ 事前の約束を徹底する

環境設定していたか？

- ① **不適切行動を『軽減』する・なくす**
 - ・ 不適切な行動の頻度を下げる（＝強化しない）
- ② **望ましい行動を新たに『獲得』させる**
 - ・ これまで持っていなかった行動を出現させ強化する
- ③ **獲得した行動を『維持』させる**
 - ・ 一度獲得した行動が弱化・消去されないよう維持する
- ④ **獲得した行動を『般化』させる**
 - ・ ある限定場面だけで行動が起きるのではなく、他の別の場面でも行動が起きるようにする
- ⑤ **獲得した行動の『自立』度を高める**
 - ・ 他者の依存ではなく自分の力で行動する部分を増やす

【Point ④ ペアレントトレーニング】

ペアレントトレーニングとは・・・

行動理論に基づき、子どもの望ましい行動を増やし、望ましくない行動を減らすための技術を親が獲得するためのプログラム

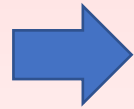
※ 望ましい行動に注目（ほめる）して、適応行動を増やしていく

【Point ④ ペアレントトレーニング】

ペアレントトレーニングで習得すること・・・

行動の明確化

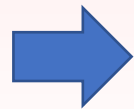
増やしたい行動
(望ましい行動)



対応方法の習得

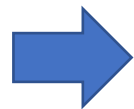
ほめる

減らしたい行動
(望ましくない行動)



- ①計画的な無視
- ②次にすべき行動の指示
- ③好むことを与えない

沽券な行動



- ①危険な行動であることを伝える
- ②止めない時のペナルティの指示をする
- ③ペナルティの実行をする

【Point ④ ペアレントトレーニング】

ペアレントトレーニングで習得すること・・・

望ましい行動

今できていて、さらに増やしていきたい行動

- ・ 「ありがとう」 を言う
- ・ 私に描いた絵を見せる
- ・ ごみ捨てをする
- ・ 静かに読み聞かせを聞いている

望ましくない行動

今していて減らしたい行動

- ・ 悪口を言う
- ・ 口げんかをする
- ・ 弟を押す
- ・ おやつの際に立ち上がる

すぐに止めさせたい行動

許しがたい、しつこい行動

- ・ 噛みつく
- ・ 首を絞める
- ・ 高いところに上る
- ・ ものを人に向かって投げる

【Point ④ ペアレントトレーニング】

※ ぎりぎりセーフ（やれること）を見つけてみよう

片付けができない・・・



えっ？家庭訪問が来週？！



見えるところだけ掃除した！

(片付けができない…けれども)
来客があるときは
見えるところをぎりぎりそうじする

ダイエットができない・・・



昨日もポテチ食べたし・・・



今日はジュースにしよう

(おやつを食べすぎる…けれども)
食べ過ぎた次の日は
ジュースでぎりぎりガマンする

【Point ④ ペアレントトレーニング】

どのようにトレーニングするのか？（例）

【 講義 】 障がい（特性）についての知識・情報を共有する

【 GW 】 対処技能・問題解決能力の向上を目指す

【 臨床 】 心理的・現実的サポート（専門家・家族どうし）

【Point ④ ペアレントトレーニング】

番外編 その1 対応が難しい保護者へ接する基本スタンス

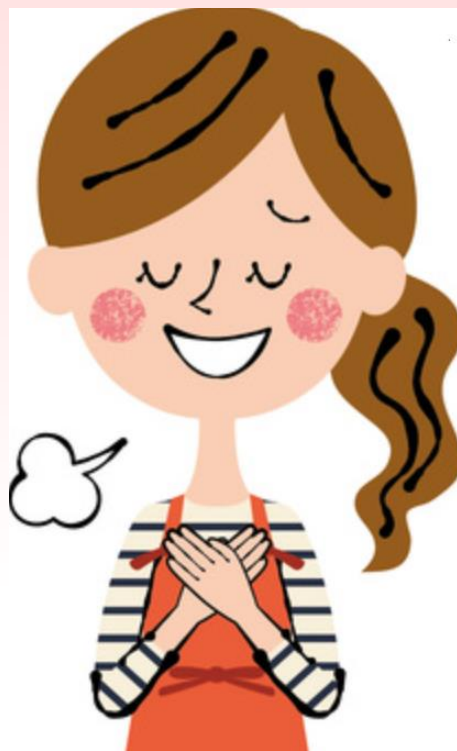
段階1 いっしょにいる

2 聴く

3 話す・語る

4 調和する

5 創作する



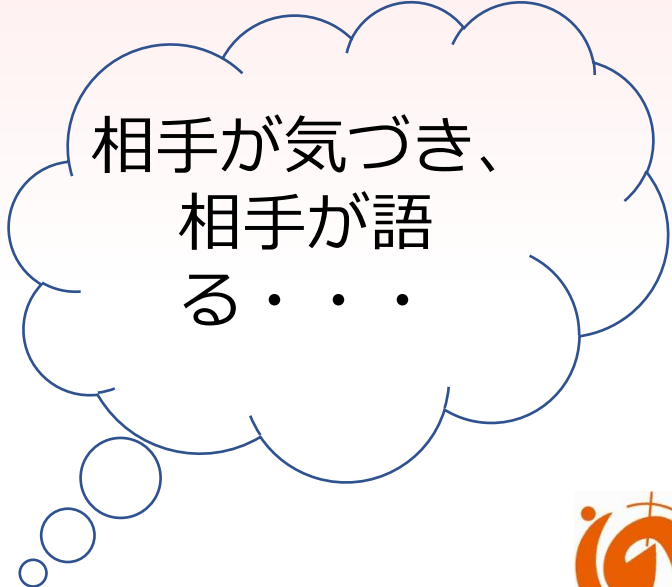
この人にだったら話してもいいかな・・・

【Point ④ ペアレントトレーニング】

番外編 その2 「とがめる」のではなく「問い」をもつ

どうしてそのような言動をするのだろうか？
そうしてしまったのには、どのような理由があったのだろうか？

- ・ その状況の中でどのようにがんばったのですか？
- ・ その時どのようにしたのですか？
- ・ なぜそのようにがんばってることができたのですか？
- ・ 工夫していることはどのようなことですか？
- ・ そのようなときにはどのようにしたのですか？
- ・ うまくいったときは、どのようにしたときですか？



相手が気づき、
相手が語る・・・

【Point ④ ペアレントトレーニング】

番外編 その3 「交渉」の技術を身につけよう

- 配分型（利益を分け合う）
- 利益交換型（損して得とる）
- 統合型（Win & Win）

- ◆ 代替案
- ◆ 選択肢
- ◆ 限界範囲
- ◆ 説得
 - ・ 功利的説得（メリット）
 - ・ 規律的説得（論理的）
 - ・ 情緒的説得（感情的）

【Point ④ ペアレントトレーニング】

番外編 その3 「交渉」の技術の事前のスタンスとして…

ひとりの「ひと」として『敬う』

信頼関係づくり

わたしたち支援者の『しごと』 = **本人や家族の生活の向上が目的**

【Point ⑤ 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？

【保護者への対応】



Keyword : 消極的な保護者対応 苦情処理

保護者との連絡 シミュレーション 【場面①】

送迎時に**みつひこくん**の保護者に引継ぎをします。

今日の自由時間の時、**みつひこくん**が、創作活動の時、配ったA4用紙の辺で指を少し切っただけの出血がありました。

処置として、

【電話連絡時の対応】

保護者対応の基本場面（①） 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？

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！

【電話連絡時の対応】

保護者対応の基本場面（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？

【保護者対応の4場面】

【事前】 保護者と直接やりとりする事前に大切にすべきこと

- ・ 支援において、こちらが対応し得るベストに近い対応をしておく
(けがの処置やトラブル介入について、もれなく、ていねいに、心をこめて支援する)
- ・ 子どもの支援の方針、方向性を常に明確にしておく
「今現在、子どもさんの支援で大切にしていることは、〇〇なんです！」

【事中】 保護者と直接やりとりする段階で大切にすべきこと

- ・ 相手が話しやすい雰囲気、態度、相手が聞きやすいことば、声の大きさ、トーン
- ・ 経過(起きたトラブルや支援した内容)を正確な事実で伝える
- ・ こちらに不備がある場合は、必ず謝罪を入れる
- ・ 支援のヒントとなる情報を可能な範囲で積極的に情報収集する
「ご自宅や学校ではどうされてますか?」「どのように接するとうまくいくのですか?」

【終了】 保護者との直接のやり取りを終了する前に大切にすべきこと

- ・ 本人のニーズ対応が最優先順位 保護者は2番め しかし、保護者にもメリット感が必要
- ・ すぐに返答、回答できないときは、返答を避け、こちらから次の提案をして一旦区切る
(その際、「いつ、どんな方法で」回答するかを必ず伝える)
- ・ 返答、回答をする際、できる範囲で、保護者のメリット感を提供する(話のおみやげ等)
(過大に期待させることはないが、保護者にもメリットがある提案の落としどころを見据えて)
- ・ 相手の言い分もしっかり聞き取るが、事業所としての提案をできる範囲で行う

【事後】 保護者とのやりとりが終了した後にやるべきこと

- ・ 持ち帰って報連相を経て返答、回答する
(過大な期待をもたせないように、しかし、しっかり対応してもらえたという満足感も)

【保護者対応の4場面】

- ・ 苦情への対応
- ・ 悩み相談
- ・ けがの報告
- ・ 他児とのけんか

苦情への対応場面

伝える・聞き取る内容

- ・
- ・
- ・
- ・

気を付ける点 配慮事項

- ・
- ・
- ・
- ・