

11月4日の訪問を終えてのおたより No8 です。

【保護者への対応について】

今回のテーマは、保護者への対応について。

では、なぜ、保護者への対応をテーマに挙げたのか？

なにかを学ぶ際、なにかを研修する際、なぜそれを学ぶ必要があるのか？そのことを大切にしないと、研修に今一つ身が入らないどころか、時間の無駄遣いにもなりかねません。

常に「なぜ？」を問い続けることは、それほど重要なことなのです。ここを考えなくなってしまう、もしくは考えることができない、考えようとしめない支援員さんは、近い将来、間違いなくロボットに職を奪われてしまいます。決められた枠の中で、決められたことを遂行しようとした場合、ロボットの方が確実に力量が上です。逆立ちしても勝てっこありません。ですから、人は、プログラム化されていない部分で創造性を発揮して、「ロボットを使いこなす側に立たなければ自分の職を奪われてしまう」と危機感を持ってほしいと思う今日この頃です。

さて、この保護者対応について学ぶ必然性を2つの視点から考えました。

(この日の研修のプロット、及び関連資料については、<http://kanaeru2016.jimdo.com/>の「研修」のページに掲載されていますので参照ください。PASSWORD は kana4066 です)

① 叶の事業所理念より

叶に来ている子どもたちの療育効果を最大限に引き出すには、当然のことながら、来所中のその子への関り、支援が大きな柱であることは言うまでもありません。

しかし、もともと人とのコミュニケーションに課題を抱えている子どもたちが多く、叶利用中でのみいくらすばらしい療育を展開したとしても限界があります。

この療育効果を最大限に引き出すためには、当然のことながら保護者との連携が不可欠です。叶で取り組んでいることを保護者に理解していただき、よい面が見られれば叶と家庭と（願わくば学校でも）が一緒になって本人の努力や工夫を賞賛すれば、本人のモチベーションも高まり、療育効果もぐんと上がることでしょう。また、叶で取り組んでいる働きかけを、家庭でも踏襲してもらえらるならば、これもまた療育の相乗効果を生み出します。

自分自身のあたまとからだどころがうまく統合できていない子どもたちにとって、療育者や保護者が（教育者も含めて）そのお手伝いを連携しながら進めることが、大きな療育効果を約束するものと考えられます。

このようなことから、保護者との連携は、子どもたちの療育活動と同等レベルで大切にされるべきことなのです！

② 叶の事業運営より

叶の運営は、叶を利用する子どもたちの利用人数によって支えられています。いくら質の高いサービス提供ができていたとしても、毎日がたった数人の利用児童だったとしたら、スタッフの人件費を賄うことができなくなります。そう考えると、やはり利用人数の増加を画策していかなければなりません。

このとき、もっとも望ましい進むべき方向性は、いま利用登録されている児童たちが、利用頻度を高め、少ない登録児童のまま、平均利用率が高くなることなのです。子どもたちにとっては、普段接している仲間と安心して過ごすことができるし（しょっちゅうしょっちゅう新しい子が入り出す空間は、刺激が多すぎて、とても落ち着いて過ごすことができる場になりません・・・）、スタッフにとっても、さして情報がない新規の子を受け入れるための準備に大きな労力を割かれることなく、毎日の療育活動の質の向上に安心して力を注ぐことができるようになり、より意図的計画的にプログラム化していくことができます。

このように、児童にとっても、スタッフにとっても双方にメリットのある運営をしていくには、保護者との連携が強力な助っ人となるのです。

一人ひとりのお子さんが、叶を利用することで安心して、安定した毎日を過ごすことができ、しかも抱えている課題を徐々に軽減したり解決したりすることができるよう関わっていけば、そして、そのことを適切に保護者に伝えることができるならば、おのずと叶での利用日数が増えていくことでしょう。

ぜひ、今いる子たち一人ひとりに大切に関わり、そのことによって得られたサービス提供の効果を保護者に積極的に伝え、理解・共感していただき、積極的に協力していただくことについて、今以上にしっかりエネルギーを注ぎましょう。

なぜ学ぶのかを十分に共通確認していただいたところで、具体的な研修の中身に入っていました。

この日、考える場面は次の3つでした。

- 1 保護者に子どものよいところを伝える
- 2 保護者に子どものことで伝えにくい内容を伝える
- 3 保護者からの苦情対応をする

1 よいところを伝えるとき

このテーマでは、それぞれのスタッフごとにある子の伝えたい内容を自分で思い浮かべてもらい、ペアを組んだスタッフへ伝え、互いに感想を述べあう演習を行いました。

ここで確認できたポイントは以下の通りでした。

- ・伝える内容は、その子の「いい意味でのギャップ」がよい（ということは、普段がどのような様子、状態なのか？、あるいは、家庭ではどうなのか？を明確に把握しておく必要がある）
- ・行ったスタッフとしての適切な支援を伝える（ここで、留意する必要がある点として挙げられたのが、望ましくない言動があったけれども、スタッフの支援で復活できたことを伝える

場合・・・よほどうまく伝えなければ、そもそも望ましくない言動が起きてしまったのは、スタッフに責任があるのでは？と思われる可能性があるということ)

- ・伝え方を工夫すること

上記のポイントを意識して、望ましい保護者対応ができたかどうかの判断は???

究極の評価の視点は、保護者がいかに気持ちよくなったか？だと思います。

親のこころをゆり動かすことができ初めて、「伝えた」となることをぜひ肝に銘じておいてください。

2 よくないことを伝えるとき

ある子が、友だちと言い争いをして身体を押され、机に足首をぶつけました。そのときは外傷がなく、本人も対応を拒否したので、様子観察していたら、帰りの会時に痛みを訴えてきて、見ると赤化して大きく腫れてしまっていた。管理者は、出張中で連絡が取れない。その日のプレイリーダーが対応をしなくてはならない状況。保護者へどう伝えるか？をロールプレイしてもらいました。

設定としては、かなり特異ではありますが、ありえない状況ではないと思います。たま～にあるこのような場面で、対応を大きく間違えると、これまで信頼してくださっていた保護者であっても、たった一度の不行き届きで、一気に信頼を失います。私も、30年以上の保護者対応の経験の中、何度も苦い思いをしたことを今でも思い出してしまいます。

ロールプレイを見て、スタッフ間で対応について協議しました。その中で共通確認された点は以下の2つです。

- ・最もリスクが少ないと思われる対処を保護者に提案すること

協議した結果、「叶がこれから病院受診対応をします」を提案することが望ましいとの共通確認を得ました。この提案が、保護者からの信頼を損ねない最もリスクの少ない提案だと考えられます。

具体的な言葉としての提案は、

「これから、叶で病院受診をさせていただきたいと考えていますが、よろしいですか？」

でしょうか・・・最終的に病院受診を選択するかどうかは、保護者にゆだねるとしても、その用意が整っていることを提案することが大切だとみなさんが考えました。

- ・提案することについて、リスクを最小限にするための対処を徹底しておくこと

提案したことを気持ちよく受け入れてもらうためには、この状態に至るまでの対応に不備がないことがとっても重要です。友だちとのトラブルについて、双方が納得した状態で解決していないとか、本人が拒否したからと言って冷却対応などをしていなかったとか、打撲したところを時間経過とともに様子観察を怠っていたとか・・・そんな不備がもしあれば、病院受診の提案さえ受け入れてもらえず、保護者の憤慨を招くかもしれません。

したがって、起こり得るリスク（どんなに注意していても確率的にどうしても起きてしまうリスクは必ずあるのです…）を最小限に抑えるためには、常に、その場その場で適切な対処を積み重ねていなければ、気持ちよく保護者に提案を受け入れてもらえない事態を招いてしまいます。

これを、常に一人で対処することは限界があります。だからこそ、PLを中心としたチームで

の連携がほんとうに重要となるのです。これまでに増して、一つ一つの対処についてスタッフ間で連携しながら業務を遂行していただきたいと思います。

3 苦情対応をする

この場面での対処の難しさは、突然の電話、もしくは、手紙などなので、こちらが、こころの準備をすることができないという大きなリスクがあります。

ところで、今回の苦情場面の設定を私が少し間違えてしまいました。苦情ではなく、悩み相談のような形になったので、やや色合いが違ってしまいましたが、カウンセリングマインドをもってとても丁寧にロールプレイできていたと思いました。

共通確認できたポイントは、やはり2番目で取り扱ったものと重なっていました。

- ・普段からの子どもへの関わりに一貫性をもっていること

突然の母からの相談ではありましたが、その課題に対し、スタッフ側では、いろいろと取り組みを続けてきており、今後の対応についても方向性を的確に提案することができていました。どのスタッフ間でも、共通確認して対応が一貫していれば、どのスタッフに突然の電話連絡があっても落ち着いて対処できると思います。

保護者対応については、これまで述べてきた通り、叶の運営を支える大きな柱であることを十分に理解いただけたと思います。

みなさんは、叶を利用する子どもたちの毎日の活動内容には、何日も前から、そして当日の朝からさまざまな準備をされていることと思います。

保護者の対応については、子どもたちの活動の準備と同等レベルの重要度があるにもかかわらず、あまりその準備に時間を使うことがないのではないのでしょうか？

保護者対応のノウハウが、特定の職員に偏ってしまうことなく、送りや迎え、電話等で常どのスタッフにも接する機会がある保護者対応について、日頃からその対応のノウハウを正しく積み上げ、いざというときにも落ち着いて対応できるよう工夫と努力を継続していただきたいと切に願います<m()m>

今回、ロールプレイの設定としては、やや不十分なところ、

そして、まだ対応のトレーニングが必要な場面がありますので、再度リベンジする予定です(^-^);

1 なぜ保護者対応なのか？（保護者対応の重要性）

- ・叶の理念から
- ・利用実績から

2 保護者対応の基本

- ① 伝える
 - ・ 日常の様子を伝える
 - ・トラブルを伝える
- ② 受け止める
 - ・ 苦情対応

【参考資料】

- ・大阪府 [保護者等連携の手引き](#)
- ・広島県 [保護者対応事例集](#)
- ・難しい保護者への対応 [モデリング動画](#)
- ・あさか保育人材養成学校 [講座動画](#)

3 ロールプレイで模擬体験

4 シェアリング（今後の方向性）

1 保護者や地域の方への適切な対応について

児童生徒に豊かな人間性や社会性など「生きる力」を育むためには、保護者、地域と学校がそれぞれの教育力を生かすとともに、連携して取り組むことが必要です。学校は、保護者や地域住民（以下「保護者等」という。）からの要望や課題、苦情に対して、積極的に傾聴することで、不安感や懸念といった思いを共感的に受け止め、「児童生徒をそれぞれの立場でどのように支援することができるのか」という姿勢で対応することが重要です。

(1) 基本的な考え方

ア 「事実を基に」対応する
「いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように」など、具体的な事実に基づいて対応します。

イ 「誠意をもって」対応する

問題行動などの事実が明確でないまま保護者等と対応することや、学校が問題行動等に際する指導方針を事前に周知していないことなどで保護者等が学校に不満をもつ場合があります。保護者等が学校の指導や対応などに対して抱いている不安や焦り、苛



スタッフアウトプット

スタッフAさん

今回は3つの設定で保護者への対応をロールプレイで行った。

1つ目は2人1組となり送迎時に普段の様子を伝えるというものでした。今回は普段よく様子を伝える廣瀬君のお母さんに実際に伝えた排便成功についてお母さん役の江口先生に伝えました。伝えた後の感想として、笑顔で報告され、何かいいことがあったんだろうとの期待感、本児が自分から教えて排便に行けた事、成功して一緒に抱擁をして喜んでもらったことが保護者として嬉しかったと3点あがりました。しかし、別の意見としてお母さんによってはあんまり笑顔で親しげに話しかけることを好まない方もいるため、相手のエゴグラムを理解して接することが大切であるとのことで報告の難しさという事。

2つ目はトラブルの際の家族への電話連絡時の報告の仕方とのことで、野田先生と田中先生が前でロールプレイを実施。ポイントは①病院受診の打診、②管理者不在で連絡できなかったことの断り、③相手への対応とのことでした。ケガに対しての対応の内容、トラブルをどう解決しているかも大切で、その時発赤などがなかったことで何もしないのではなく、打撲に対して冷やしたり、湿布を貼って対応したりする事実も必要で、どんな軽い症状でも最善の対応の重要だという事。

3つ目は苦情電話への対応で私と田中先生が実施。かかってくる電話対応は常である為何を言われるのかドキドキし、頭が真っ白になりましたが普段の会議等の情報共有のおかげでどうにか返答することが出来ましたが、実際の家族や内容によってはすぐに答えられないことも多くあるため今後もいろんな情報を知っておくことの必要だという事。

違ったロールプレイにて様々なことを再認識することができました。実際すると緊張しましたが、保護者の前で失敗しないためにもこういう体験は大事だなと強く感じました。

スタッフBさん

今回、田中先生より保護者対応のポイントについて研修をしていただき、私の中でのものすごく響いたことがありました。

「うそやとりつくろわない」

その場しのぎの対応ではやはり、ばれてしまいます。誠意をもって対応するためには、子供のこと保護者のことを考えながら、対応を考えていかなければなりません。

もちろんその中には、ありのまま伝えるには保護者によってはベストでないときもあります。その保護者が必要な情報をきちんと受け入れることができるために、保護者の気持ちを考え、伝え方を考える必要があります。

その時に、伝えることが自分の中で整理出来たら、今回のような管理や他の職員に対応のロールプレイを行うことでその場のイメージがしやすくなり、また、意見をもらうことにより良い伝え方ができると思います。

とても難しい保護者対応ではありますが、相手の気持ちをしっかり考えながらおこなっていきたいと思います。

スタッフCさん

今回、保護者対応について学ばせていただき大変勉強になったとともに、自分の能力の未熟さを理解できました。一番印象に残っているのは、ロールプレイをした日常的な報告の仕方です。保護者様に安心してもらうのが最優先で、私の認識の違いにも気が付くことが出来ました。ただ、不安が残るのも事

実で、さらにその不安を埋めるためにどのように学んでいけばいいのか見通しが立っていないことが問題だと思っています。経験不足だけを原因と思ってはいけないと思います。自己理解を進めた上で、適切な対応ができるよう何をすべきか考えなければならないと思います。

また、クレーム対応で、焦らず、管理者への引継ぎを行なえるよう穏やかに対応する方法や、保護者様がどの話題に反応が強いかを見ることがポイントになることが出来るようになって非常に身になったと思います。ありがとうございました。

スタッフDさん

すべての出来事に通じることは「あら？ どうしてかな？」と思うことに対してすぐに対応するということだと実感しました。子どもの態度だけにかかわらず、人間として、場保護者に対しても、スタッフ同士でも、その感情をよい方向にもっていく・・・当たり前のことながら、絶対にだめなことは「うそ」です。そして、自己のエゴではなく、他者のものさしをしっかりととらえていかねばならないと思いました。私は、叶の理念などまだまだ身に付いていないと感じました。子どもたちの小さな変化や成長を喜んで把握していくこと。それと、親に、親の気持ちに寄り添い伝えることが大切だと思いました。

伝えることは、当然「事実を伝える」ことなのですが、相手に不安感を持たせることなく最小限でやるという子大切さが必要です。それには、日頃、自分を磨き、自分をよりよく生ききるしかありませんが・・・

最善の行動をとること、そして最善の対応は、こちらの大きな度量と絶えず努力をしていくこと以外にないと思いました。また、スタッフ間の連携や管理者への報連相など伝え合うことでの共感が欠如すればあたたかな対応はできなくなると思います。