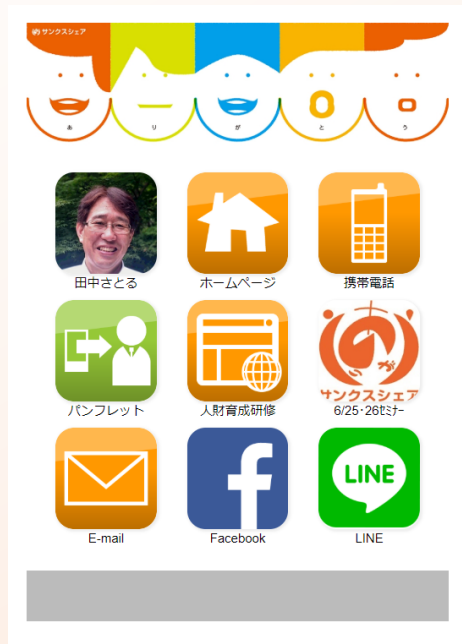


放課後等デイサービスにおける障がい児支援の実際 (演習と基本の理解を通して)

～ 信頼を高める保護者との連絡手段の具体的方法 ～



R1.12.16

こども発達支援ハウス叶・叶2 番館



右のQRコードから上記のページの表示をお願いします。

一般社団法人九州発達障がい支援協会
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重要Point】

『守り』の保護者対応

- Point 1** インテーク時の対応
- 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 インテーク時の対応】

- 「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



サービス提供記録		児童	
平成 30 年 9 月 5 日 (水)		食事 □ あり 送迎 □ 行	
登園時間: 時 分 ~ 時 分		欠席 □ あり 加算 □ あり	
家庭からの連絡		活動内容	
ここに書き分けられたことが のびのびにクッキー作り ました。嬉しかった。オーブンが 鳴った時、「はい、できあり (できあがり) ゼーシュー 言ったお母さんがいたか がよかったです(笑)			
食事	夕食: おにぎり 朝食:		食事 主
睡眠	就寝: 19:30 起床: 6:15		排泄 ①
排泄	大便: □ あり □ なし		午睡 □
体温	時 分 度		< 特記

【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？

【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や想像などとを区別しながら

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行動を約束できたか？

【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