

# 保護者の対応



右のQRコードから  
左のページの表示を  
お願いします。

ハピネスキッズ研修  
R5.3.28



合同会社サンクスシェア  
相談支援専門員 田中 聡・高倉 満彦



- 1984(昭和59)年 小学校教諭として勤務  
 1996(平成8)年 国立鳴門教育大学大学院学校教育研究科生徒指導コース入学  
 (現職教員として専門知識を高める研修の機会を得る)  
 1999(平成11)年 福岡県教育センター研修主事として現場教職員の研修事業に携わる  
 2006(平成18)年 社会福祉法人に入職し障害福祉サービス事業に従事  
 経験業務 特別支援学校放課後支援事業責任者  
 福岡市委託相談支援コーディネーター(相談支援専門員)  
 障がい者グループホーム管理者・サービス管理責任者  
 生活介護(障がい者通所施設)サービス管理責任者  
 2016(平成28)年 合同会社サンクスシェア創立  
 2016(平成28)年 相談支援事業所(障がい者)福岡市指定  
 2017(平成29)年 相談支援事業所(障がい児)福岡市指定  
 2020(令和 3)年 スペシャルニーズアシストプロジェクト(SNA)始動

#### 【資格】

- ・小中高教諭専修免許
- ・障害福祉サービスサービス管理責任者(全分野) ・児童発達支援管理責任者
- ・相談支援専門員
- ・鳴門教育大学生徒指導学会会員
- ・西日本心理劇学会会員
- ・日本保健教育学会会員
- ・保育士

#### 【実績】

- 2016(平成28)年 強度行動障がい勉強会を毎月主催  
 2017(平成29)年 福岡福祉向上員会事務局員  
 2022(令和 4)年 放課後等デイサービス8県23事業所スタッフ育成コンサルティング

- ◆ 田中さとり
- ◆ 56歳
- ◆ 4人家族
- ◆ 北九州市生まれ
- ◆ パイナップル好き
- ◆ 納豆きらい
- ◆ 早起き得意
- ◆ 好きなところ  
 「ストレスほぼなし」
- ◆ 好きなフレーズ  
 「やれない理由を探さず  
 に、どうしたらやれるかを考える！」  
 「Life is choosing  
 人生は選択の連続だ」

# 【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

# 【どのような保護者対応が理想？】



# 【保護者から相談を受ける相談員になるための10のPoint】

## 『守り』の保護者対応

- Point 1** 最初に来訪や電話を受けたとき
- Point 2** 要望・苦情に接したとき
- Point 3** 事実関係を確認するとき
- Point 4** 判断に迷ったとき
- Point 5** 事業所の考え方を説明するとき

## 『攻め』の保護者対応

- Point 6** 支援力のアピール
- Point 7** 成長の結果の伝達
- Point 8** 理念や活動内容の発信
- Point 9** ほめる技術
- Point 10** 保護者イベントの企画

# 『守り』の保護者対応



## 【Point 1 最初に来訪や電話を受けたとき】

Point : 「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

■まず、事業所の代表として、丁寧かつ適切に対応する。通常の連絡や問合せであっても、対応の仕方によっては、相手に不満な気持ちを抱かせてしまうこともある。

■「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」ことが大切となる。

## 【Point 2 要望・苦情に接したとき】

Point : 相手の思いを傾聴し、理解に努める姿勢を示すこと

■ 「要望・苦情」の背景には当人にとって深刻な状況があるとともに、「事業所に言おう」と決意した理由があることを念頭において、話を聞きとる。

■ 「要望・苦情」は、事業所への「期待・願い」の表れであるにとらえ、相手の立場に立って、その背景や理由を理解するように努める。

## 【Point 3 事実関係を確認するとき】

Point : 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

- 事業所に対して何らかの対処を求めている場合、その内容を確認する。
- 感情が高ぶっていて、話の趣旨が一貫しない場合もあるため、その背景にある相手の気持ちに寄り添いつつ、客観的な事実を丁寧に確認して、訴えを整理していく。

## 【Point 4 判断に迷ったとき】

**Point : 組織として対応できるように、必ず『報告・連絡・相談+確認』をすること**

■ どの職員であっても、見解を求められて回答した内容は、事業所を代表したものとなる。

■ 即答できない場合は、あらためてこちらから連絡することを伝え、連絡先や連絡してもよい時間等を確認し、一旦、電話をきる。

■ 児童発達支援管理責任者・管理者等に聞き取った内容を正確に報告し、指示を受ける。

## 【Point 5 事業所の考え方を説明するとき】

Point : 事業所としてできること、できないことを説明した上で、子どもの健やかな成長という方向性を示しながら、話を進めていくこと

■ 「できること」は、いつまでにどこまでするかを、具体的に示す。

「できないこと」は、なぜできないか、理由を明確に示す。

■ 事業所と家庭・地域がよい関係を築き、子どもを健やかにはぐくんでいけるような、具体的かつ現実的な解決策を、ともに考え提案していく。

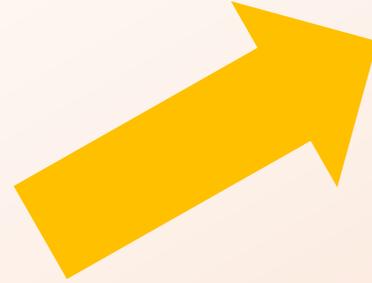
# 『攻め』の保護者対応



## 【Point 6 支援力のアピール】

状況と時期の  
適切な見立て

① 行動問題の発生  
を回避する支援力



② 行動問題場  
面を発生させて  
乗り越えさせる  
支援力

**望ましい行動の獲得**

- 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 6 支援力のアピール】

- 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 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

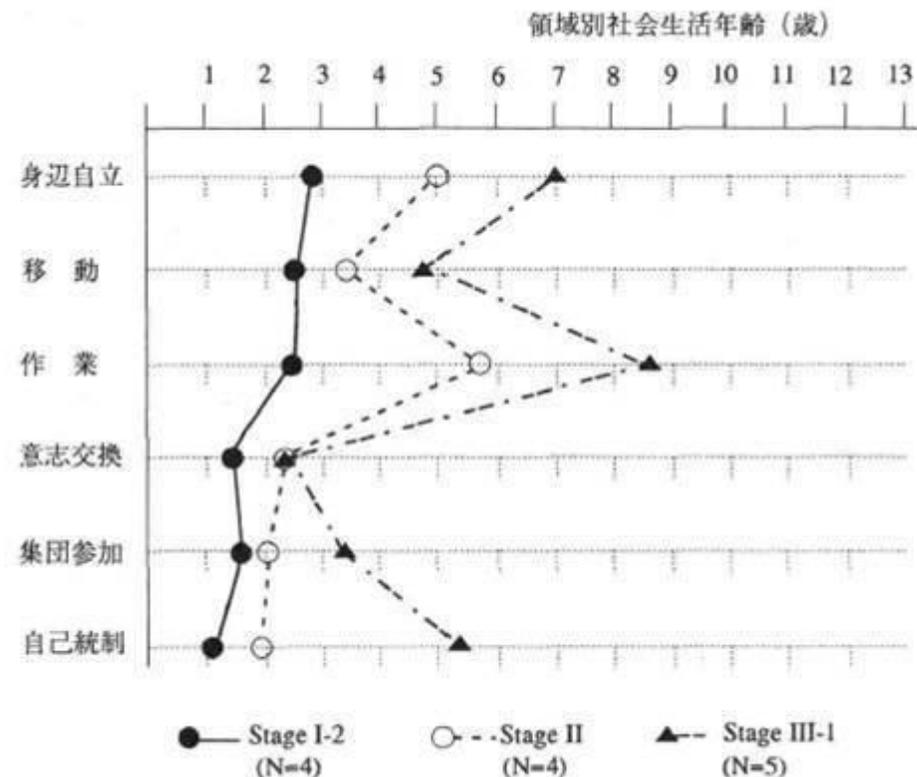


図3 現在の社会生活能力検査結果プロフィール(言葉なし群)

- 120の項目
- 各カテゴリ別得点
- 15歳まで対応

## 【Point 8 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 9 ほめる技術】

ほめ方のレベル（親・子ども）

### 【かかわってほめる】

- Lv.1 相手から教えてくれる
- Lv.2 じっと観察してみつける
- Lv.3 しかけてほめる

ほめる観点：

<https://www.recog.works/ja/mecanism/>

# 【Point 9 ほめる技術】

(楽々かあさんHP)

	障害特性	リフレーミング (強みの表現に変換)
1	ことばを聞いて理解することが苦手	目で見たと情報は理解しやすい
2	表情や身振りを、誤って理解してしまう	明瞭に (はっきりと) 区別された指示を好む
3	人や場面によって態度を変えられない	ルールをきっちり守ろうとする。物怖じしない
4	他の人の興味あることに関心が薄い	状況に左右されず、自分の好きなことに取り組むことができる
5	全体をとらえて関係性をつかむことが苦手	細部に、強く意識を向けることができる
6	別のやり方を探したり臨機応変な対応が苦手	状況に左右されず、ねばり強く取り組むことができる
7	集団で一斉に行動することが苦手	マイペースに課題を完了することができる
8	「いつ終わる」かを理解するのが苦手	決められたことをやり続けようとする
9	抽象的、あいまいなことの理解が苦手	具体的で、はっきりしたことを好む
10	経験していないことを想像することが苦手	経験したことは、しっかりと覚える
11	特定の物事に強く固執	興味があること (趣味・仕事) に、積極的に取り組める
12	規則することが苦手	繰り返し体験することで記憶する
13	発達 (認知能力) がアンバランス	興味・関心。好きなことは抜群にできる
14	特定の行動を何度も繰り返してしまう	決まったパターンを几帳面に行うことができる
15	期待されていることに注意が向かない	興味・関心があるものに、強く注意・集中を向けることができる
16	特定の感覚が過敏、または鈍い	些細な違いや変化に気が付くことができる、または非常に我慢強い



## 【Point 9 ほめる技術】

	肉体的なもの	心理的なもの	言葉によるもの
肯定的 (快)	<ul style="list-style-type: none"><li>・肌のふれあい</li><li>・なでる</li><li>・さする</li><li>・抱擁する</li><li>・握手する</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・心のふれあい</li><li>・ほほえむ</li><li>・うなづく</li><li>・相手の言葉に耳を傾ける</li><li>・受容や共感</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ほめる</li><li>・なぐさめる</li><li>・励ます</li><li>・語りかける</li><li>・挨拶をする</li></ul>
否定的 (不快)	<ul style="list-style-type: none"><li>・たたく</li><li>・なぐる</li><li>・ける</li><li>・つねる</li><li>・その他の暴力行為</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・返事をしない</li><li>・にらみつける</li><li>・あざわらう</li><li>・無視をする</li><li>・信頼しない</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・叱る</li><li>・悪口を言う</li><li>・非難する</li><li>・責める</li><li>・皮肉を言う</li></ul>

杉田（1985）「交流分析」日本文化科学社 90p、

白井ら（1981）「死と闘う人々に学ぶ」医学書院 38p から一部改変して図示

	目的 (なにをねらって?)	内容 (どんなことを?)	方法・留意点 (どうやってほめる?・しかる?)
ほめる	<b>本人の発達・成長のために</b> ①「発達的特質 (知徳体)」 ②「個人的特質 (性格)」 (自信 チャレンジ心等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・できたこと</li> <li>・できるようになったこと</li> <li>・その子にとって伸びたこと</li> <li>・チャレンジしたこと</li> <li>・いつもと違うよい行い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的に (何をほめられているのかが理解できるように)</li> <li>・普段からの本人の発達・成長の把握 (必要に応じて、アンケートや標準検査の活用。特に「変化」を見つけるには、<b>記録の充実</b>が重要)</li> </ul>
	<b>本人の快感情実感のために</b> (喜ぶ 達成感 元気等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人が喜ぶこと</li> <li>・本人がうれしいこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手の快感情及び快感情表現の<b>アセスメント</b> (保護者や関係機関からの情報収集 &amp; 普段からの観察とスタッフ間での情報の共有 やはりこれも記録が重要)</li> </ul>
	<b>本人の承認のために</b> (認める わかってあげる等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・存在そのものの肯定</li> <li>・人格そのものの肯定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本心でないと見破られる可能性がある (感情も含めた伝えるスキルトレーニングは必須)</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>「伝える」ために・・・</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【手順】 ・まず、注目をさせてから ・相手の目を見て ・照れずに</li> <li>【スキル】 ・<b>ノンバーバル</b>の活用 (表情、身振り、周りの環境、+ <b>人に好感を与える身なりや立ち振る舞い</b>)</li> <li>【意識】 ・何を誉められたいのかを把握 &amp; 意識をして</li> <li>【工夫】 ・支援者の気持ちや考えを付け加えて (他児者の同意見が加わると効果倍増! = <b>心理劇補助自我</b>)</li> </ul>
しかる	◎ <b>危険認識</b> の是正のために	・危険認識に関わる内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じて感情移入が必要 (ただし、スタンスとしては<b>冷静</b>に)</li> <li>・なぜ危険なのかの理解と次からの行動修正を具体的にインプットする</li> </ul>
	◎ <b>他者への迷惑</b> 是正のために	・他者への迷惑行為に関わる内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・何が迷惑になっているのかを相手が理解できるようにしかる (時には、迷惑を受けた相手にその時の感情等を伝えさせることも必要)</li> </ul>
	◎ <b>法律違反</b> の警告のために	・法律違反の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法律違反の根拠を明確に (「こども六法」という書籍の常備)</li> </ul>
	△ <b>不適切</b> なことの減少のために	・不適切行動の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的を決して見失わないこと! (<b>感情的になりすぎない</b>)</li> <li>・減少の目的のために、「どうすればよいのか」を具体的に理解させる</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>「伝える」ために・・・</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【手順】 ・まず、<b>相手の言い分</b>を聞くことからスタート</li> <li>【意識】 ・しかっている<b>理由</b>を明確にする</li> <li>・これから<b>どうするとよいのか</b>を明確にする (一緒に考えるもあり)</li> <li>・<b>短く</b> (3秒~20秒)</li> </ul>

# 【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？**