

保護者の信頼を集める10のポイント

～ 「守り」の保護者支援と「攻め」の保護者支援 ～



R5.11.16 ハピネスキッズ



合同会社サクシア
代表社員 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

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



サービス提供記録		児童
平成30年9月5日(水)	食事	□あり □なし
送迎		□行 □来
登園時間: 時 分 ~ 時 分	欠席	□あり □なし
家庭からの連絡		
ぐにき出かける木たか。たのびー館にクッキー作り。まいた。焼き上がり、オーブンが鳴った時、「はい、できあり(できあがり)ぞーしゃー」と言ったセリフがなかったか。かあいかったです(笑)		活動内容
夕食: おにぎり	食事	主
朝食:	排泄	の
睡眠: 就寝: 19:30	排便	の
起床: 6:15	大便: □あり □なし	午
排便		後
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？



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**とさとるくんがブロックの取り合いをしてけんかになり、**みつひこくん**が、さとる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。

みつひこくんを、引き離して、収めようとしたのですが、泣きじゃくって大声を出して、何度もさとる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時間かかることがありました。

【Point 4 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！

【Point 4 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？

【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

『取り組みの組織化』

保護者対応 & 虐待防止



-
- ① 最低限の対応の確認 → マニュアルの作成
- ・ 考えられるリスクの洗い出しと損害の分析
- ② マニュアルに沿った実行 → 日々の記録
- ・ 記録の仕組み (もの こと ひと)
- ③ 定期的な「振り返り」とマニュアルの「改善」
- ・ 〇〇委員会 〇〇担当者会議

虐待防止のための委員会の3つの役割

第1 「虐待防止のための体制づくり」

- ・虐待防止マニュアルやチェックリスト、掲示物等ツールの整備

第2 「虐待防止のチェックとモニタリング」

- ・チェックリストにより各職員が定期的に点検
- ・結果を虐待防止マネージャー(サービス管理責任者)により管理者と委員会に報告
- ・発生した不適切な対応事例の状況、苦情相談の内容、[職員のストレスマネジメントの状況](#)についても報告
- ・虐待発生リスクの場面、またその要因について検討
- ・具体的な改善策(職員の研修計画、各部署の改善計画など)を講じる

第3 「虐待(不適切な対応事例)発生後の対応と総括」

- ・虐待などが生じた場合の早期対応について、マニュアルに沿って検証と総括を行う

チェックしましょう！

虐待防止チェックリスト

虐待防止職員セルフチェック

はい/できている・・○ いいえ/できていない・・×

スタッフ氏名	A	B	C	D	E	改善の方向性
1 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧にしよう日々、心がけている。						
2 利用者的人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。						
3 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。						
4 職務上知りえた利用者の個人情報については慎重な取り扱いに留意している。						
5 利用者の同意を事前に得ることなく、郵送物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入り等を行わないようにしている。						
6 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。						
7 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。						
8 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。						
9 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。						
10 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類(ケース記録等)について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。						

11 ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。						
12 ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。						
13 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。						
14 上司と日々のサービス提供に関わる対応について問題があると感じることがある。						
15 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。						
16 他の職員が利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面に出くわしたことがある。						
17 <u>他の職員が利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面を容認したこと(注意できなかったこと)がある。</u>						
18 最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。						
19 最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。						
20 最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。						

定期的にチェックし、「意識」と「行動」について振り返ること

ヒヤリハットカード

1 記入者

2 対象児者(物)

3 日時 月 日 () () 時 () 分ごろ

4 場所・場面 フロア 学習室 トイレ 電話
 迎え時 車内 到着時 ノート
 活動時 (活動内容) 面談

5 内容 帰り時 車内 送り時
 事故 けが ミス
 自傷 他傷 破損 拘束
 大声・奇声 多動(逸脱) 興奮(パニック)

6 虐待 心理的 身体的 性的 ネグレクト
程度 該当 疑い 発展想定
種分 職員 家族等 関係機関等

7 詳細(対処)

苦情等

8 防止対策等

●○●○事業所虐待防止委員会（例）

（委員会の目的）

第1条 虐待防止委員会は、利用者の安全と人権保護の観点から、適正な支援が実施され、利用者の自立と社会参加のための支援を妨げることのないよう、定期的に又は適時、委員会を開催し、虐待の防止に努めることを目的とする。

（委員会委員の選出）

第2条 委員は以下のとおりとする。

- 1) 委員長は、管理者とする。
- 2) 委員には、●○、●○、●○を加える。
- 3) 委員には、研修委員会、事故防止委員会の委員を1名ずつ加える。
- 4) 委員には、必要ある場合に栄養士、法人役員、第三者委員を加えることができる。
- 5) 委員に、利用者の代表を加えることができる。

（委員会の開催）

第3条 委員会の開催を次のとおりとする。

- 1) 委員会は、年最低3回以上開催する。
- 2) 会の開催の必要があるときは、●○が招集し開催する。

（委員会の実施）

第4条 委員会は次のとおり実施する。

- 1) 職員倫理綱領を職員に周知し、行動規範とするよう啓発する。
- 2) 「虐待の分類」について、職員に周知することと、定期的な見直しを行い、疑いのある項目を足していく。
- 3) 「虐待を早期に発見するポイント」に従い、「虐待発見チェックリスト」結果による調査を必要あることに実施する。
- 4) 上記の実施した調査の結果、虐待や虐待の虞があるときは、虐待防止受付担当者に報告する。
- 5) 研修委員会と日程の調整を行い、虐待防止に係る研修を年1回以上行うこととする。
- 6) 事故防止委員会より、事故等の問題が虐待につながるような場合は、虐待防止委員会において対応する。
- 7) その他、法令及び制度の変更のあることに委員会を開催し、規定等の見直しを行うこととする。

【委員会の実働案】

今回の虐待防止委員会を機に、各種「〇〇対策委員会」を組織化
(自分たちの事業所を自分たちでつくる)

例 「保護者支援委員会」 「社内研修委員会」
「虐待防止委員会」 「事業所環境員会」
「イベント・月行事委員会」 など

- 各種委員会の定期開催（年に3～4回の開催）
 - ・ ヒヤリハットの常時収集
- 担当係員（マネジメント役）の選出
- 年間の計画作成（目標と年間計画の作成）

『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

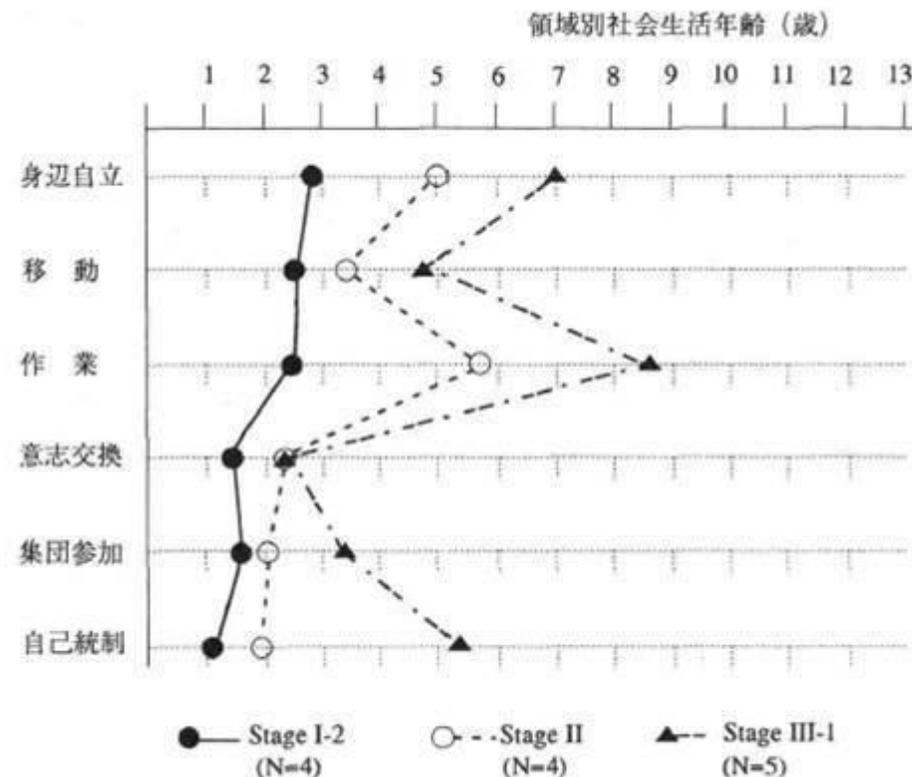
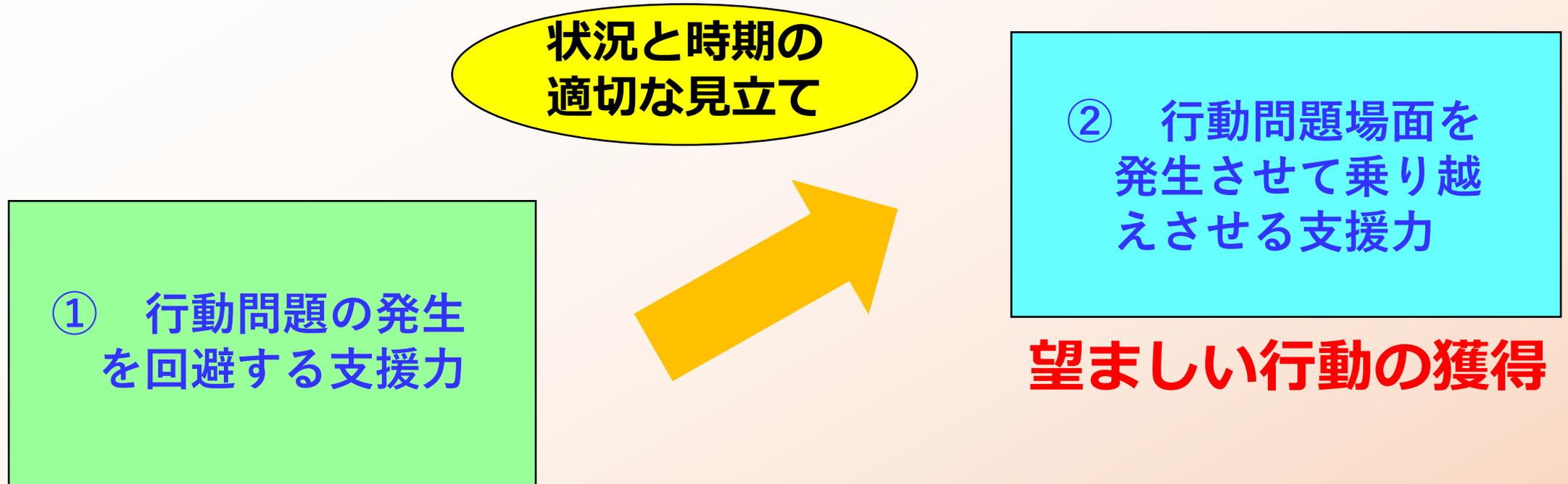


図3 現在の社会生活能力検査結果プロフィール(言葉なし群)

- 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、環境のストレンクスを活用する
- ・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 : 着目するストレンクス

●どのようなストレンクスに着目しますか？

- ・本人のストレンクス
- ・環境のストレンクス

- ・ 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

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

D

根拠が大事
正確でありたい

アナライザータイプ

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

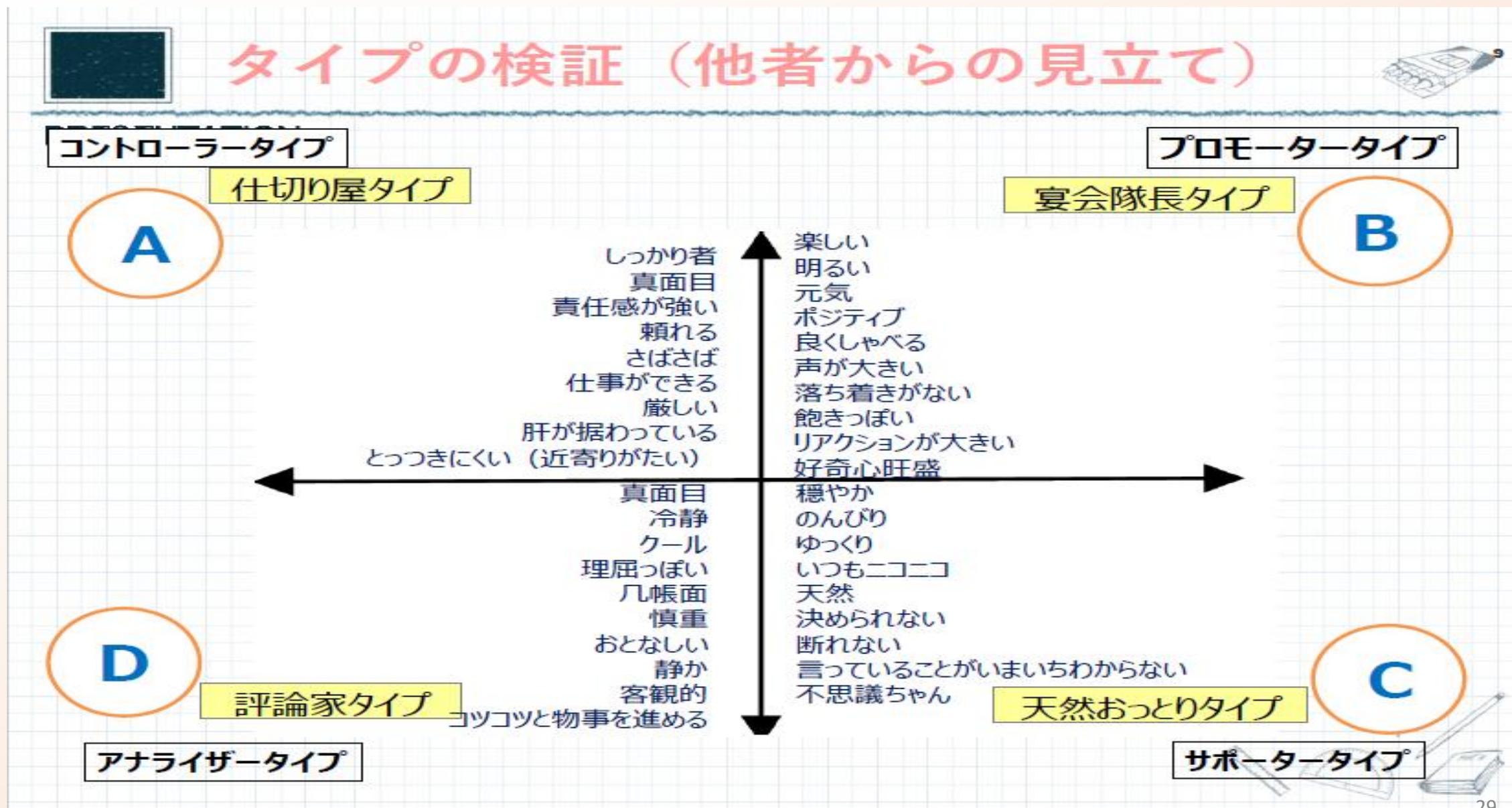
調和が大事
合意したい

C

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

D

- 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

B

- 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

C

- 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



【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？