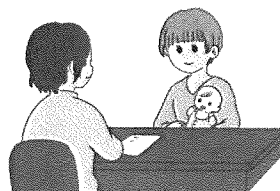


第2章 保護者に対する相談援助



第1節 保護者に対する相談援助の方法と技術



序 導入の検討課題

まず、最初に、下記の点について、考え・検討してください。

【 検討事項1 】

皆さんは、「相談援助」とは、どのようなことだと思いますか。具体的に考えてみて下さい。

【 検討事項2 】

これまで、保護者に対して相談援助をしたことがありますか。

その際どのような点に注意しましたか。

第1節で学ぶこと

	学ぶこと	ポイント・キーワード
1	相談援助の意義	子育ての困難、社会資源、関係の調整
2	相談援助における態度(方法)	バイステックの7原則
3	相談援助における面接技術	質問技法、明確化技法、感情の反映技法
4	コミュニケーション技法	傾聴、共感、自己覚知



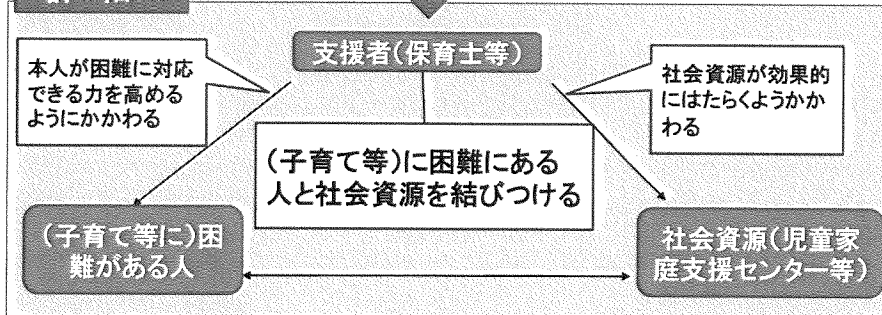
1-1

相談援助の意義

ポイント

相談援助は、生活上の困難(子育て等)がある人に対して、助言、支援したり、困難解決に必要な社会資源(児童家庭支援センター等)との関係を調整したりして、その人自身が問題解決に、主体的に取り組めるように支える一連の活動である。

詳細



1-2

相談援助のスキルの必要性①

なぜ、保育士に相談援助のスキルが必要か。

保育士の主な業務は、子どもの保育である。

しかし

現代の保護者は、子育てに困難を抱えていることが多い。

そこで

保育士に保護者支援(相談援助)が求められるようになった。

ここに

保育士が、相談援助の方法や技術を学ぶ必要性が生じる。

1-3

相談援助のスキルの必要性②

なぜ、保育士に相談援助のスキルが必要か。

保育所には、保護者支援が求められている。

ただ

内容によっては保育所だけでは解決できないものもある。

そこで

相談援助のために社会資源との連携が必要になる。

ここに

保育士が、相談援助の方法や技術を学ぶ必要性が生じる。

2-1

相談援助における支援者の態度

相談援助をする際の相談援助者の基本的態度の原則。

バイステックの7原則

意図的な
感情表出
の原則

個別化の
原則

統制された
情緒的関与
の原則

非審判的
態度の
原則

受容の
原則

自己決定
の原則

秘密保持
の原則



2-2

個別化の原則

ポイント

相談者を唯一無二の存在(特定の人)と考えて援助する。

詳細

利用者を唯一無二の存在(不特定多数ではなく特定の個人)として捉え、個々に応じた援助方法を用いるという原則。

利用者が抱えている問題は、他者と似たような問題であっても利用者固有の問題で「同じ問題は存在しない」とする考え方。

具体例

保護者からの相談に対して、「同じような悩みを持つ保護者は、たくさんいます。」というような言い方は、適切ではない。

2-3

意図的な感情表出の原則

ポイント

利用者が自由に感情を表出(表現)できるよう援助する。

詳細

利用者が感情をうまく表現できない場合、自由に感情を表現できるよう援助者が意図的に働きかけ、利用者が自由に感情表現を出来るよう工夫するという考え方。

具体例

相談にきた保護者等が「いつも兄が弟をいじめている等」の事実を相談している時に「その時は、どんな気持ちでしたか」というように、多くのことを語れるような質問をすることである。

2-4

統制された情緒的関与の原則

ポイント

利用者の感情に呑み込まれないよう、自分の感情をコントロール(統制)して援助する。

詳細

支援者は、利用者の感情的側面に共感にしても、支援者自身が利用者の感情に呑み込まれないように自らの感情を統制して接していくという考え方。

具体例

相談に来た保護者が、悲しみや怒りなどの感情を援助者に訴えた場合、共感を持って自分の感情で理解しようとする。

ただ、相談者の感情に呑み込まれず、自分の感情を冷静にコントロール(統制)し、援助の目的が達成できるように、意図的に利用者に反応することである。

2-5

受容の原則

ポイント

利用者のあるがままを受け容れて援助する。

詳細

利用者のあるがままを受け容れる。利用者の考え方等は、利用者自身の「個性」であるため「決して頭から否定せず、どうしてそういう考え方になるかを理解する」という考え方。

具体例

保護者が、「自分が子どもを虐待してしまいそうで不安だ！」と泣き出してしまったような場合は、保護者の気持ちを受け入れて「どうして虐待してしまいそうになるのだろうか。」と考えることが受容の原則である。

2-6

非審判的態度の原則

ポイント

利用者の行動や思考に対して善悪の評価をせず援助する。

詳細

支援者は法や道德の審判者ではなく、利用者の理解者であり一方的に非難しないとする原則。

支援者は利用者の行動や思考に対して「善悪を判断しない」とする考え方。

具体例

「どうしても子どもを好きになれない。」という保護者の相談に対して「保護者なんだから、子どもを好きになるべきです」というように、一方的に非難することは、非審判的態度の原則に反する。

2-7

自己決定の原則

ポイント

利用者の自己決定を促し、それを尊重しながら援助する。

詳細

利用者の自己決定を促し尊重するという原則。

自らの行動を決定するのは利用者自身であるとする考え方。

支援者は、自己決定に必要な役に立つ客観的な情報を提供して、保護者の自己決定を援助することが重要である。

具体例

保護者から、子どもの発達障害に関する相談をされた場合、「発達障害者支援センターに相談に行くといいですよ。」というように、結論を強く勧めるようなことはしないようにする。

2-8

秘密保持の原則

ポイント

秘密を保持して信頼感を醸成する。

詳細

秘密を保持して信頼感を醸成するという原則。

利用者の個人的な情報・プライバシーは絶対に漏らしてはならないとする考え方。

具体例

保護者から、子どもの発達障害に関する相談をされた場合、無断で他機関の専門家等に相談するのではなく、相談してもいいか、必ず保護者に確認することが必要である。

3-1

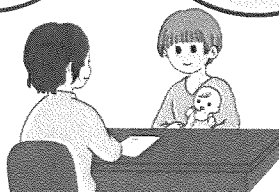
相談援助における面接技術

面接技術は情報収集、信頼関係の構築のための手段。

質問
技法

明確化
技法

感情の
反映
技法



3-2

質問技法

ポイント

質問技法とは情報収集の手段。相手を会話の波に乗せる技法。

詳細

質問技法は、開かれた質問と閉じられた質問がある。

種別	質問方法	効果	質問例
開かれた質問 (オープンク エスチョン)	5W1Hを用い て、相手の気持 ちや潜在意識 の中でねむって いる気持ちを引 き出す質問	・保護者の話をより 理解できる ・問題の解決に向 かう	・「例えばどうい うこと？」 ・「わかりやすく言 えば？」 ・「どんな気持ち？」 ・「どうして欲しい？」
閉じられた 質問 (クローズドク エスチョン)	「はい」「いい え」で回答でき る質問	・初対面などの相手 の緊張をほぐす ・話題を絞り込む	・「どうしてよいかわ からない？」 ・「〇〇して欲しい？」

3-3

明確化技法

ポイント

明確化技法とは、相手の話を明確にするための技法。
「はげまし」「言い換え」「要約」などの技法

詳細

明確化技法には「はげまし」「言い換え」「要約」がある。

種別	方法	効果
はげまし (相づち、 繰り返し)	・聴いていることを 相手に伝える ・相手が言ったこと を繰り返す	・反論する意思がないことが伝わる ・肯定感がある
言い換え	・相手の話を分かり やすく返す	・相手が話した内容の確認
要約	・相手の発言を的確 にまとめて返す	・相手が話した内容の確認 ・追加説明や訂正の機会の提供

3-4

感情の反映技法

ポイント

相手の感情に焦点を当て、接近する。

詳細

種別	対応方法	効果	質問例
感情の反映技法	・相手の感情を受け止める ・感情表現を促すような開かれた質問をする	気持ちの整理ができ、問題に向き合いやすくなる	・「気持ちをお聞かせください」 ・「腹が立ったのですね」

感情の反映により、保護者が自分の感情を再認識し、保育士等が自分の気持ちを理解してくれたことにより、心が落ち着くことがある。

4-1

コミュニケーション技法

保護者に対する相談援助に際しては、信頼関係、そしてそれを構築する伝え合いが重要です。

伝え合いは、いわゆるコミュニケーションです。これにより、保護者を理解していくことになります。

コミュニケーションの質を上げる技法として重要な「傾聴」と「共感」について説明し、さらに「自己覚知」についても説明します。

傾聴の概念

傾聴の意義

相談援助対象者の語ることを真剣に聴き、深いレベルで相手を理解するスキルのこと。

「傾聴」という字を分解すると、耳を十四回、心を傾けていくことを意味している。

【似する言葉との比較】

聞く	相手の話を一般的、全体的に聞く。
聴く	相手の話を耳を傾けて、心を込めて聴く。
訊く	相手に答えを求めて、尋ねる。

傾聴の具体化

具体的言動

- ・ 真剣に聴く意思を援助対象者に伝える。（「よく来てくれました」という。あるいは、話を聴くための個室を用意する。）
- ・ 適切な相づち、うなずきなど、聴いている姿勢を見せる。
- ・ 質問（それは具体的にはどのようなことですか？）や促し（そのところを詳しく教えてください）等により、対象者の話を引き出す。（積極的傾聴）

傾聴の効果

- ・ （保護者との）コミュニケーションの質が上がり、相手（保護者）をより理解できるようになる。
- ・ 援助対象者（保護者）が自己の問題を冷静に判断できるようになる。
- ・ （保護者との）信頼関係が醸成され援助が適切に行われやすくなる。

共感(共感的理解)の概要

共感の意義

対象者の感情を援助者自身の感情において理解すること。

具体的には、単に援助対象者に同感するのではなく、対象者の抱える葛藤・混乱・喜び・悲しみなどの感情を理解して、それを援助者自身の中で感じること。次に具体的に説明します。



共感(共感的理解)の詳細

詳細→類似する言葉との比較

同情	「大変そう。何とかしてあげたい。」というような感情です。 ただ、これは、自分の感情であって、援助対象者の感情ではありません。
同感	「私もそう思う。」というようなことです。ただ、これも自分の感情であって、援助対象者の感情ではありません。

【共感とは】



相談に来た人(保護者等)の気持ちをそのまま自分の中にイメージし、相談に来た人(保護者等)の立場で感じようとすることです。

4-6

共感(共感的理解)の効果

共感の効果

共感を示すことにより、

- ・援助対象者は「自分のことを理解してくれている。」と実感することができ、信頼関係の構築がスムーズになる。
 - ・援助対象者は、情緒的混乱から解放される(自分の問題点を明確に理解できるようになる)。
- 等のメリットがあります。

4-7

自己覚知の概要

意義

援助者自身の考え方(価値観)や行動の傾向や特質(自分がどんなことに怒ったり、悲しんだり、感情を揺れ動かされるのか等)を的確に理解すること。

目的

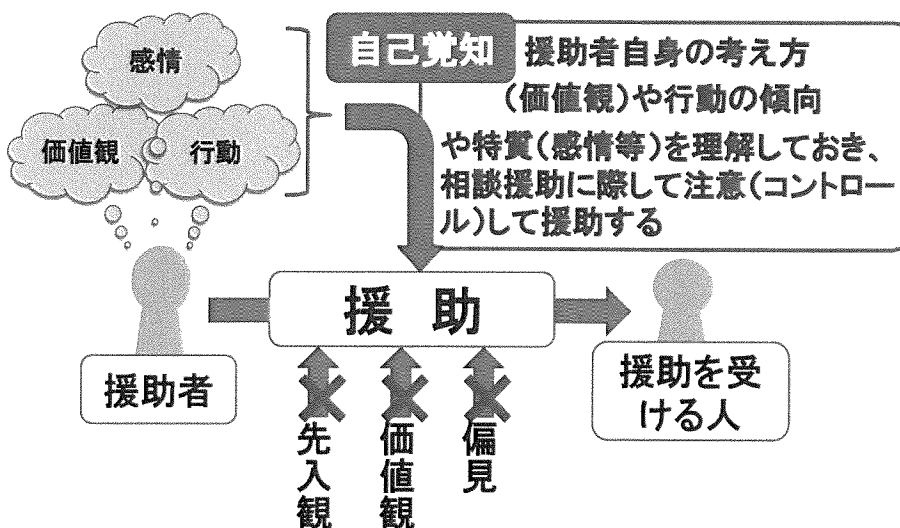
相談援助者が、援助対象者に対し、自己の先入観や価値観あるいは偏見等を持って援助することがないようにすること。

効果

相談援助に際して自己の傾向を注意する(コントロールする)ことができることで適切な相談援助につながる。

4-8

自己覚知のイメージ



4-9

（簡便な）自己覚知の方法

自分自身で自分の価値観、行動の傾向や特質（怒り、悲しみ、感情等）を考えてみる。

【自分で自分のことを考える ↓ と偏った考えとなるため】

同僚の保育士等でお互いに相手方の価値観や行動を指摘し合うことも考えられます。

【他人から自分のことを聞 ↓ いてみると】

自分の声を録音して聞くようなものです。

自分で考えるよりも、より客観的になります。



まとめの検討課題

下記の点について、考え・検討してください。

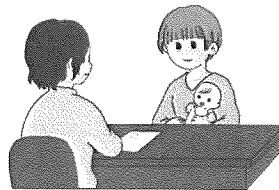
【 検討事項 】

バステックの7原則のそれぞれの原則について、これまでの自分の保護者に対する相談援助を思い出してみ、各原則に合致しているか、あるいは合致していないかを検討してみましょう。

合致していなかった場合を簡単に書いてみましょう。



第2節 保護者に対する 相談援助の流れ



第2節で学ぶこと

	学ぶこと	ポイント・キーワード
1	相談援助の流れ	インテーク、プランニング、モニタリング等
2	具体的展開①	インテーク、アセスメント、プランニング等
3	具体的展開②	インターベンション、モニタリング、エバ リュエーション、終結(ターミネーション)等

序 導入の検討課題

まず、最初に、下記の点について、考え・検討してください。

【 検討事項 】

自分が、かつて保護者支援をしたことを思い出し、どのような流れ(どのように相談援助を始めて、どのように終えたか)で、援助をしたか思い出してみましょう。

相談援助の具体的流れ

ポイント

相談援助の全体的な流れを理解する。

詳細

相談援助の具体的流れ	概要
①援助の開始(インテーク)	問題の発見と支援の準備を行う
②事前評価(アセスメント)	親子の状況を理解するための情報収集とその整理を行う
③支援計画の作成(プランニング)	②に基づき、目標と支援内容を設定
④支援の実施(インターベンション)	③に基づき、実際の支援を行う
⑤経過観察(モニタリング)	支援開始後の意識的な親子の見守り、経過の観察を行う
⑥事後評価(エバリュエーション)	支援が適切に実施されたかの評価を行う
⑦終結(ターミネーション)	

検討事例①

相談援助の流れを検討するに際して、下記の事例を確認してください。

<事例検討>

A君(3歳)は、ほぼ連日、遅くまで延長保育を利用しており、また休日保育の利用も多い。

これまでは、両親が交互に保育園にお迎えに来ていたが、最近では保育園のお迎えには、父親が来ることが多く、時々、お酒の匂いがする。

A君(3歳)は、園児が少なくなる午後6時を過ぎると、寂しそうな表情を浮かべ、泣き出すこともある。

ただ、父親が迎えに来ると、うれしそうに、父親の胸に飛び込んでいく。

上記の事例をもとに、相談援助の流れを検討してみましょう。

2-1

援助の開始(インテーク)

ポイント

インテークは、援助の最初の段階で行われる面談等で、問題の概要を理解する。

詳細

【支援が開始される場合】

- ①保護者から相談を受ける場合
- ②家族・親族から相談を受ける場合
- ③保育士等が親子の変化に気づき問題を把握した場合等

しかし

保護者自身が問題を、他者に語る不安を持っていて簡単にはインテークは開始できないことが多い。

そこで

保護者との信頼関係の構築に努める必要がある。
丁寧な関わり、具体的には、第1節で学んだバイステックの7原則や面談技術等に注意して保護者にかかわる。

2-2

インテークの実施

ポイント

丁寧なかかわりで信頼関係を構築する。具体的には、バイステックの7原則や面談技術等を使う。(粘り強く行う必要がある)

詳細

【声かけ、見守り、ねぎらい】

- ① ○○君は、今日はこんなことをしていましたよ。
- ② (お父さんの胸に飛び込んでいく際に)○○君はお父さんのことが大好きなんですね。③ 子育てについて圖でできることはしますので、ちょっとしたことも声をかけてください。④ お子さんのことでお話しませんか。

面談の実施

【面談でわかったこと】

- ①父親は、会社を解雇された。
- ②父親は失業のショックから精神疾患を患い、再就職はままならない状況。
- ③母親は生活費工面の為、飲食店で夜遅くまで働いている。

検討事例②

インタビューの結果、下記のような状況がわかりました。

＜事例検討＞

A君(3歳)は、ほぼ連日、遅くまで延長保育を利用しており、また休日保育の利用も多い。

保護者の状況は、父親は会社の業績悪化のため解雇され、現在失業中で、母親は飲食店で夜遅くまで働いている。

これまでは、両親が交互に保育園にお迎えに来ていたが、最近は保育園のお迎えには、父親が来ることが多く、時々、お酒の匂いがする。(失業のショックから精神疾患を患い再就職はままならない状況)

A君(3歳)は、園児が少なくなる午後6時を過ぎると、寂しそうな表情を浮かべ、泣き出すこともある。ただ、父親が迎えに来ると、うれしそうに、父親の胸に飛び込んでいく。

上記の状況をもとに、アセスメントに進んでいきましょう。

2-3

事前評価(アセスメント)

ポイント

インタビューの次に行われるのは、アセスメントである。アセスメントでは、インタビューで得た情報をもとに、詳細な情報の収集を行う。

詳細

【情報収集の方法】

↓ 親子の観察や面談を通して実施(バイステックの7原則、面談技術)

【収集する情報】

↓ 子どもの状況、家庭での養育状況、家族の状況等の支援に必要な情報

【情報を収集するツール(アセスメントツール)】

↓ 情報収集シート、エコマップ(ジェノグラム)等を利用し記録する。

情報の共有(園内、他機関)

【情報収集後】

情報の整理、親子の抱える問題を明確化し、支援計画作成に役立てる。

2-4 情報収集シート(アセスメントシート)

ポイント

情報収集シート、アセスメントシートを用いて支援に必要な情報を収集する。

詳細

情報収集シート(アセスメントシート)に関しては、インターネットに多くの例が掲載されています。これらを参考にして、各園独自のシートを作成するのがいいでしょう。

なお、書籍として参考になるものとしては、「増補 保育所における家庭支援」(全国社会福祉協議会)があります。参照するのもいいでしょう。

さらに、アセスメントツールとしてジェノグラムやエコマップを作成することもあります。

これらについては、次に説明します。

2-5 ジェノグラム・エコマップ

ポイント

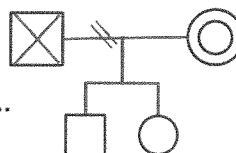
ジェノグラムとは、「3世代以上の家族の人間関係を図式化したもの」であり、これにより家族の規模や家族に連鎖する課題、生誕順位などが理解できる

詳細

エコマップの前提のジェノグラムについて説明します。(通常は、3世代で説明するが、書き方の説明ということで、2世代とする。)

ジェノグラムの描き方

- ・男性は □ ・女性 は ○
- ・相談者: 二重◎ ()
- ・婚姻関係: 男性を左に書く
- ・出生順位: 左から第1子、第2子...
- ・死亡: × を書く
- ・離婚: //



2-6 エコマップ(ジェノグラム)

ポイント

エコマップとは、利用者と家族やさまざまな社会資源との関係を、地図のようにシステムの、図式的に描き出すことである。エコマップを描くことで、家庭の状況を把握することが可能になる。

詳細

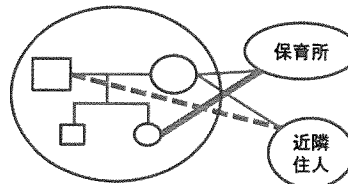
下記にエコマップの書き方を簡単に説明する。(通常は、3世代で説明しますが、書き方の説明ということで、2世代とします)

エコマップの描き方

- ・同居家族は○で囲む。
- ・家族と資源の関係を線でつなぐ。
- ・線の種類は、関係を示す。

関係を表す線

- 普通 ———
- 強い = = =
- 希薄 - - -
- 葛藤 H H H



3世代のものについては、検討課題で説明します。

2-7 アセスメントでわかったこと

ポイント

アセスメント実施後、支援計画作成に必要なことを整理する。

詳細

【アセスメント実施後わかったこと】

- ・父親は、子どもとのかかわり方がよくわかっていない(戸惑っている様子)。
- ・ほとんど毎日朝食を食べていない。
- ・最近、父親は、妻と離婚し、一人で子どもを育てている。
- ・現在失業中で、貯金を切り崩しながら生活をしており苦しい生活している。
- ・母親の両親は死亡し、父親の両親は遠方に住んでおり子育ての援助は非常に困難な状況になっている。

3-1 援助計画の作成(プランニング)

ポイント

アセスメントで明らかになった問題を解決するための、具体的な援助計画を作成する。

詳細

【目標の設定】

↓ 事前評価(アセスメント)で明らかになった親子の抱える問題に対する目標を設定する。

【目標達成の為の具体的な支援内容の設定】

↓ 目標達成のための具体的な支援内容と役割分担の決定。

【援助計画作成後】

作成した援助計画の内容を、職員間で共有する。

3-2 具体的な支援計画

ポイント

アセスメントで明らかになった問題を解決するための、具体的な援助計画を作成する。

詳細

【A君の家庭への個別援助計画例】

問題	目標	具体的な支援内容	役割分担
子どもの育て方がよくわからず悩んでいる	子育て力の向上	子育てに関する具体的な助言を行う	担任保育士
A君の食欲が満たされない	食事をしっかりとる	十分な食事を提供する。	担任保育士
生活が孤立している	地域(社会資源)とつながる	民生委員に依頼する。 子ども家庭支援センターにつなげる。	主任保育士
生活が苦しい	経済的な安定を図る	生活保護の申請をすすめる。	園長

4-1

援助の実施(インターベンション)

ポイント

作成した援助計画に基づき、支援を実施する。

詳細

【受容】

保護者の話を傾聴し、保護者の感情や思いを受け止める。

【方法の提案】

具体的方法の提案。子どもに年齢に合わせた食事や衣服の着脱の方法、言葉かけ等

【現実の実施例(モデルの提示)】

保育園の同じ年齢の子どものクラスの様子を見学し、子どもへのかかわり方を紹介する。

【情報提供】

児童扶養手当に申請を勧め、役所の担当部署を紹介する等

【仲介】→(社会資源)近隣の地域子育て支援センターの紹介等

【関連機関との連携】→民生委員等に見守りを依頼する。

5-1

経過観察(モニタリング)

ポイント

支援を実施(インターベンション)後、A君の家庭を見守り、目標の達成度合い、A君の家庭の状況の変化、新たな問題が起きていないかを観察する。

詳細

支援を開始してから一ヶ月経過後の様子(面談や観察等を実施)

- ・お迎えに際して、お酒の匂いがすることもなくなった。
(担任保育士からの話に明るく返事をするようになった)
- ・休日保育の利用が少なくなった。
- ・役所の担当部署に行き、児童扶養手当に申請をした。
- ・A君が寂しそうにすることも少なくなった。

※ ここでは、学習上、上手かった事例にしている。(現実には、上手くない場合が多い。)

6-1

事後評価(エバリュエーション)

ポイント

目標が達成され困難が改善されたかを支援計画をもとに評価する。

詳細

支援を開始してから6ヶ月経過後の様子(面談や観察等を実施)

- ・お迎え時に自分から担任保育士に明るく話しかけるようになった。
- ・休日保育も延長保育の利用もほとんどなくなった。
- ・児童扶養手当の申請も認められ、さらに生活保護の申請もした。
- ・病院の診察・治療も受け、精神疾患も改善している。
- ・ハローワークに行き、就職活動もしている。
- ・A君の表情も明るく、皆と楽しく遊んでいる。

※ ここでは、学習上、上手いといった事例にしている。(現実には、上手い場合が多い。)

7-1

終結(ターミネーション)

ポイント

目標達成が確認された場合でも、その後保育所全体で継続的な見守りを行う。保育所だけでは、目標達成ができない場合は、他の機関につなぐ。

詳細

今回の事例においては、支援の目標はおおむね達成しているといえる。

今後は、また元に戻ることがないように、保育所全体で継続的な見守りを行う。

まとめの検討課題

下記の事例について、エコマップを作成してみてください。

Aさんは、10年前に結婚し、その夫との間の7歳(小学校2年)になる子ども(Bちゃん)がいる。5年前に離婚しBちゃんと暮らしている。

その後、Aさんは再婚し、現在の夫との間には、3歳の子ども(Cくん)と1歳の子ども(Dちゃん)がいる。

- ・ 現在の夫とBちゃん、Cくん、Dちゃんの5人で暮らしている。
- ・ Aさんの母親は、隣りの市で一人暮らし、父親は既に死亡している。
現在の夫の母親は既に死亡し、父親は離れた県で一人暮らしをしている。
- ・ AさんはBちゃんを放任しがちで、Cくん、Dちゃんはかわいがっている。
- ・ 現夫は、Bちゃんに対して暴力を行っている疑いがある
- ・ Bちゃんの担任の先生は、Bちゃんを心配し支援したいと考えている。
- ・ Aさんの母親は、Bちゃんは初孫なので気にかけているようである。