

保護者はなぜ 電話をかけてくるのか

2025. 7. 26.
相談員研修

#8000における相談のスキルとして 必要なこと

- ①緊急性の判断ができる
- ②子どもの状態と保護者の聴きたいことや
心配事を聴き取れる
- ③わかりやすい説明ができる

#8000における相談の知識と技術

- ①緊急性の判断ができる
- ②子どもの状態と保護者の聴きたいこと・
心配事を聴き取れる
- ③わかりやすい説明ができる

医療の知識

聴きとり

応じ方

いずれにしても、「まず聴く」

- * 保護者の話は、できるだけさげざらない
かぶせない
- * 敬意を持ち、親身に対応する
- * 保護者の話に関心を持ち、集中して聴くことで、
何を聞きたいか把握する
- * 今の子どもの状態や今までどうしてきたかの
話を聞き逃さない

相談の意図を捉えるには 質問の翻訳・解読が必要

- * 本当に聞きたいことは、
質問の奥にあることもある。
- * 本当に聞きたいことが
わからずに、かけてくる場合もある。

十分に聞く

* なぜ今？ * なぜ電話？ * なぜこのような話？

- ・今、どうしているのか。
今まで、どうしてきたのか。

状況を捉える

- ・何が聞きたいのか。
困っているのは何か。

困りごとを捉える

- ・どうしたいのか。

意図を捉える

電話相談をする保護者の求めるもの

- 1) 受療行動決定のためのアドバイス
 - * すぐ受診しなくてすむなら受診したくない
 - * 受診のタイミングや適切な医療機関を教えてください
 - * 受療行動について自分の判断に対して背中を押してほしい
- 2) 家庭における子どもの病気・けがの対応指導
 - * とりあえず何をすればいいのかわかりたい
- 3) 不安な気持ちの解消、その他、何が真の心配事かわからない
 - * 自分の考えでよいか知りたい
 - * 心配事について医療者の考え方を聞きたい
 - 今の状態をどう考えたらいいのかわかりたい
 - * どうしたらよいか知りたい・わからない
 - * 医療者に話を聴いてもらいたい
 - * その他

音声聴いて、
保護者の求めるものを
考えてみましょう

検討事項	考えられること
・なぜ「今」？ ・なぜ「ここ」に電話？ ・なぜ「そのような話」をするのか	
<相談>の内容 相談者の真のニーズ 対応すべき相談内容	
相談への情報 ①相談時間 ②内容についてのアドバイス ③その他	
相談の緊急度	緊急性が高い ・ 緊急性は低い
緊急度の判断根拠	

相談の第一声

・・・でいいですか？ /○○について教えて！

保護者側

☆これが聞きたい！

という場合もあれば

☆とりあえず、
話し始めの質問

という場合もある

相談員側

1. 何を聞きたい？

2. 本当に聞きたい
ことは？

を想定しながら、確認も含めて
話を進める

聴き取り

1. 第一声に対して、何を聞きたい？「聞いています」のアピールに

→オーム返し ○○ですね？

熱が○℃ですね？ 何度も吐いているのですね？
頭を打ったのですね？

2. 本当に聞きたいことは？

→聴き取る気持ちで、落ち着いて聴き取る
保護者が話しやすい言葉かけ

→○○について知りたい、ということでもいいですか？

話が詰まってわからない場合

一番心配なことは、どんなことですか？
心配なことは、○○ということですか？

聞きたいことは、どんなことですか？
○○について知りたいということでもいいですか？

聴き取りのポイント 子どもの状態や状況を確認する

1. 症状そのものの確認

今に近い時間帯からの様子を聞く

2. 今の様子(全身状態)

3. 今までどうしてきたか(経過)

3. 今までどうしてきたか

今まで、何かされてきましたか？

→ 保護者がどの程度観察して、どの程度ケアできるかわかる

特に何もしていない場合、ケアの方法を伝える
何かしてきた場合は、方法の確認・尊重・ねぎらい
修正・追加

保護者の聞きたいこと

1～3までの間に、保護者が聞きたいことが出てくるので、応えられる範囲で応じる。

- * 今受診できない理由とどうしたらいいか？
- * 明日の保育所は登園できるのか？
- * この方法でいいのか？
- * 子どもは耐えられるのか？
- * ネットで心配になった病気は？ など様々

受け答えに添える言葉として

保護者の言葉が、相談員の受け止めと違うかもしれないことに配慮して

→ もし悪くなるとしたら
(xxの状態になるようだったら)、
その時は受診を

→ 今言われた状態で、変わりなかったら夜を越せる

保護者が子どもに添うために

時間的な目安と具体的な指示があると、行動しやすい

○○をしてあげてください。

→ 例: ○○をして、30分ぐらい様子を見て

例: ○○をして、1～2時間ぐらい、△△に注意して

例: ○○をして、朝までは頑張って□□を確認して

→ 最初は1時間毎に見て、すやすや/いつもどおりに
眠っていたら、あとはそばに寝て時々手足を触るぐらい
そうならずに心配だったら、また電話 or 受診

すぐれた相談技術の要素

必要最低限の
状態の確認

今の状態を
早い段階で確認

早い段階で
言いたいことを
聴きだす

受診の目安の
提示

対処法の明確な
提示

家庭事情を汲み
取って、必要な情
報を提供する

医療者が陥りやすいこと

あれこれ聞きたくた
くになってしまう

今よりも
以前のことから
聞いてしまう

なかなか言いたいこ
とをきかせない

相談員が受診を
判断しようと
してしまう

はっきり伝えることへ
の躊躇

家庭の事情への配慮
に過不足

電話相談の限界と役割 保護者と相談員の判断が異なる場合

家庭で見ようと
する保護者

受診したい
保護者

受診不要と
考えられる子

受診要と
考えられる子

受診不要と
考えられる子

受診要と
考えられる子

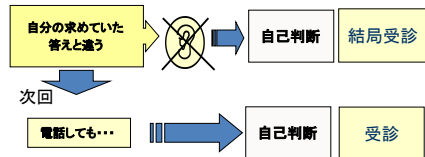
保護者と相談員の判断が異なる場合 1

保護者は受診したいが、受診が必要と思えない

↓
受診の目安や受診のデメリットを伝えても、
納得せず心配そうであったり受診したいよう
なら、受診。

受診で得られるメリットとして「安心」も大事。
医師の判断を今後の参考にすればいい

受診したい意向と違う対応の結果
推測される保護者の行動



保護者と相談員の判断が異なる場合2

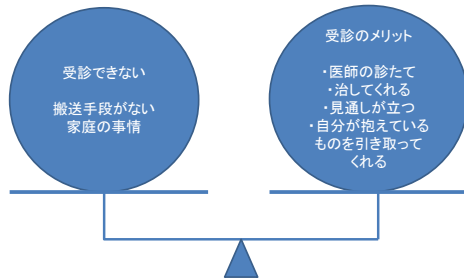
**保護者は受診したくないが、
受診した方がいいと思う時**

↓
* どうしても緊急で危険！ は、強く勧める。

* 今すぐ危険という状態でなければ、
注意する症状があったらすぐに受診
するように伝える。
家庭でできる範囲の処置を伝える。

受診が必要と思われるが、
受診が難しい事例

夜間の受診で迷うこと



電話で聞いてほしいから話す

例えば、搬送手段のことをいろいろ話す

- * 車がない
- * 赤ちゃんを見てくれる人がいない
- * 〇時になったら帰ってくるはず
- * お酒を飲んでしまった等

→ 今受診できないので、どうしたらいい？

今受診できないので、どうしたらいい？

×搬送手段の助言

子どもの「今」の状態の確認
→ **即**受診が必要かどうかの判断

即＝救急車を呼ぶ

即でなければ、家でどうするか
即＝最悪の状態とはどのような状態か

丁寧な
聴きとり

受診の目安

「今受診できない」で困っている 保護者の相談に応じるには

医療者の正しさを疑う

早めに受診した方が、安心・安全

最悪の一手手前まで、見る

症状が緊急でなければ、救急車を呼んではいけない

救急搬送の社会的適応と割り切る

保護者の意向に合わせる

同じような症状であっても、

保護者が強く受診を希望する場合→受診
保護者が受診したくない場合→受診しない

相談員は、多重人格的対応が求められる。
個々については、医療機関側の判断とズレる
場合があるのは当然。長い目で見、電話が
利用され、全体として落ち着くことを目指す。

電話相談の役割

