

コミュニケーション技術

問題 33 バイステック (Biestek, F.) の 7 原則を介護場面に適用したときの記述として、適切なものを 1 つ選びなさい。

- 1 「個別化」とは、利用者に具体的な指示を出すことである。
- 2 「意図的な感情表出」とは、介護福祉職の感情表出を大切にすることである。
- 3 「統制された情緒的関与」とは、利用者の感情をコントロールしてかかわることである。
- 4 「受容」とは、利用者の同意を得ることである。
- 5 「非審判的態度」とは、介護福祉職の価値観で評価せずに利用者にかかわることである。

問題 34 介護福祉職が利用者とコミュニケーションを図るときの基本として、最も適切なものを 1 つ選びなさい。

- 1 緊張感が伝わるように、背すじを伸ばして接する。
- 2 愛称で呼んで心理的距離を近づける。
- 3 自分の意見と違ってても賛同する。
- 4 利用者の言葉に感情的に反応する。
- 5 利用者の主観的な訴えに耳を傾ける。

問題 35 利用者と家族が対立しているとき、介護福祉職の初期の対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 両者がそれぞれの思いを語り合う場をつくる。
- 2 どちらが正しいか、専門職としての判断を伝える。
- 3 他の家族の解決例を紹介する。
- 4 利用者の判断が間違っている場合、家族の判断を支持する。
- 5 専門職としての役割を果たすために、責任を持って一人で対応する。

問題 36 Hさん(80歳、女性)は、介護老人福祉施設に入所している。アルツハイマー型認知症(dementia of the Alzheimer's type)と診断されており、複数の話題や複雑な内容を理解することは困難である。いつも同じ話を繰り返している。

Hさんが同じ話を繰り返すときの介護福祉職のかかわり方として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 時間の流れに沿って、話すように伝える。
- 2 新しい話題を提供する。
- 3 話の内容に沿った会話をする。
- 4 ゆっくり、はっきり話すように伝える。
- 5 途中で話を中断する。

問題 37 行動・心理症状(B P S D)のある認知症(dementia)の人への介護福祉職の対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 「何もやる気がしない」に対して、励ます。
- 2 「失敗しそうで怖い」に対して、かかわりを少なくする。
- 3 「財布を盗まれた」に対して、利用者と話し合う。
- 4 「亡くなった人が立っている」に対して、受容する。
- 5 「夫が呼んでいるので家に帰りたい」に対して、帰らないように指示する。

問題 38 介護福祉職が行う報告に関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 状況を詳細に述べてから結論を報告する。
- 2 自分の主観的意見を中心に報告する。
- 3 報告の内容にかかわらず、報告のタイミングは上司の都合に合わせる。
- 4 指示を受けた仕事の報告は、指示者へ行う。
- 5 抽象的な表現に整理して報告する。

次の事例を読んで、問題 39、問題 40 について答えなさい。

〔事例〕

J 介護福祉職は介護老人福祉施設で勤務して 1 年目である。担当利用者 K さんの家族が面会に来た時に、「衣服が散らかっているから整理してほしい」と言われた。J 介護福祉職は自分の判断で衣服の整理を行った。その 1 週間後、K さんの家族から、「まだ十分に整理できていない」と苦情を受けた。J 介護福祉職にとっては初めての苦情であった。J 介護福祉職は上司に報告した。

問題 39 J 介護福祉職が上司に報告する内容として、最も適切なものを 1 つ選びなさい。

- 1 K さんの最近の日常生活のこと
- 2 衣服の整理の仕方に問題がないこと
- 3 自分が責任を持って苦情処理すること
- 4 苦情を受け、まだ解決していないこと
- 5 衣服の散乱は、K さんの認知症(dementia)の悪化が原因だということ

問題 40 その後、J 介護福祉職は上司に、家族への対応方法について相談した。

上司の J 介護福祉職への助言として、最も適切なものを 1 つ選びなさい。

- 1 「家族の指摘は気にしないでいいですよ」
- 2 「家族と K さんが一緒に衣服の整理をするように伝えたらどうですか」
- 3 「家族に衣服の数を減らすように助言したらどうですか」
- 4 「私に相談する前に自分で考えてください」
- 5 「私と一緒に考えましょう」