

## コミュニケーション技術

問題 27 介護福祉職が利用者とコミュニケーションをとるときの基本的な態度として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 上半身を少し利用者のほうへ傾けた姿勢で話を聞く。
- 2 利用者の正面に立って話し続ける。
- 3 腕を組んで話を聞く。
- 4 利用者の目を見つめ続ける。
- 5 緊張感が伝わるように、背筋を伸ばす。

問題 28 介護福祉職によるアサーティブ・コミュニケーション(assertive communication)として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 利用者の要求は、何も言わずにそのまま受け入れる。
- 2 利用者から苦情を言われたときは、沈黙して我慢する。
- 3 利用者を説得して介護福祉職の都合に合わせてもらう。
- 4 介護福祉職の提案に従うことが利用者の利益になると伝える。
- 5 利用者の思いを尊重しながら、介護福祉職の意見を率直に伝える。

次の事例を読んで、問題 29、問題 30 について答えなさい。

〔事 例〕

Jさん(75歳, 男性)は先天性の全盲である。これまで自宅で自立した生活をしてきたが、最近、心身機能の衰えを感じて、有料老人ホームに入居した。

施設での生活にまだ慣れていないので、移動は介護福祉職に誘導してもらっている。

ある日、介護福祉職がJさんを自室まで誘導したときに、「いつも手伝ってもらってすみません。なかなか場所を覚えられなくて。私はここでやっていけるでしょうか」と話してきた。

問題 29 Jさんの発言への介護福祉職の共感的理解を示す対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 Jさんの発言にうなずく。
- 2 Jさんの発言のあと沈黙する。
- 3 Jさんの話の内容を短くまとめて伝える。
- 4 Jさんの立場に立って感情を推し測り、言葉で表現して伝える。
- 5 Jさんの気持ちが前向きになるように、励ましの言葉を伝える。

問題 30 Jさんの不安な気持ちを軽くするため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 いきなり声をかけると驚くので、肩にふれてから挨拶をする。
- 2 誘導時の声かけは歩行の妨げになるので、最小限にする。
- 3 角を曲がる時には、「こちらに」と方向を伝える。
- 4 トイレや食堂などを、一緒に歩きながら確認する。
- 5 食堂の座席は、Jさんの好きなところに座るように伝える。

次の事例を読んで、問題 31、問題 32 について答えなさい。

〔事 例〕

Kさん(83歳, 女性, 要介護3)は, 10年前の脳出血(cerebral hemorrhage)による後遺症で高次脳機能障害(higher brain dysfunction)がある。感情のコントロールが難しく, 興奮すると大声をあげて怒りだす。現在は, 訪問介護(ホームヘルプサービス)を利用しながら, 自宅で長男(60歳)と二人暮らしをしている。

長男は, 会社を3年前に早期退職し, Kさんの介護に専念してきた。顔色が悪く, 介護による疲労を訴えているが, 「介護を続けて, 母を自宅で看取りたい」と強く希望している。別居している長女は, 長男の様子を心配して, 「母親の施設入所の手続きを進めたい」という意向を示している。

問題 31 訪問介護員(ホームヘルパー)が、興奮しているときのKさんとコミュニケーションをとるための方法として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 興奮している理由を詳しく聞く。
- 2 興奮することはよくないと説明する。
- 3 冷静になるように説得する。
- 4 事前に作成しておいた日課表に沿って活動してもらう。
- 5 場所を移動して話題を変える。

問題 32 長男に対する訪問介護員(ホームヘルパー)の対応として、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 長男自身の意向を変える必要はないと励ます。
- 2 Kさん本人の意向が不明なため、長男の希望は通らないと伝える。
- 3 これまでの介護をねぎらい、自宅での看取りを希望する理由を尋ねる。
- 4 自宅での生活を継続するのは限界だと説明する。
- 5 長女の言うように、施設入所の手続きを進めることが正しいと伝える。

**問題 33** 利用者の家族から苦情があったときの上司への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 苦情の内容について、時間をかけて詳しく口頭で報告した。
- 2 すぐに口頭で概要を報告してから、文書を作成して報告した。
- 3 結論を伝えることを重視して、「いつもの苦情です」とすぐに報告した。
- 4 上司が忙しそうだったので、同僚に伝えた。
- 5 自分の気持ちが落ち着いてから、翌日に報告した。

**問題 34** 利用者の自宅で行うケアカンファレンス(care conference)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 検討する内容は、インフォーマルなサポートに限定する。
- 2 介護福祉職の行った介護に対する批判を中心に進める。
- 3 利用者本人の参加を促し、利用者の意向をケア方針に反映させる。
- 4 意見が分かれたときは、多数決で決定する。
- 5 対立を避けるために、他の専門職の意見には反論しない。